



Arbeidstilsynet

Risikovurdering – vold og trusler

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

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

Arbeidstilsynet, 02.05.2018

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

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

Risikovurderingen skal særlig ta hensyn til:

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

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

Eksempel på verktøy for kartlegging av risiko for vold, trussel om vold og uheldige psykiske belastninger i arbeidet

Dato	
Virksomhet/avdeling	
Deltakere	
Beskrivelse av hvordan kartlegging og risikovurdering er gjennomført og medvirkning er sikret	

Krav i regelverk

Arbeidsmiljøloven § 4-3 (4): Arbeidstaker skal, så langt det er mulig, beskyttes mot vold, trusler og uheldige belastninger som følge av kontakt med andre.

Arbeidsgiver skal kartlegge forhold ved arbeidet som kan medføre at arbeidstaker blir utsatt for vold og trussel om vold. Ved planlegging, utforming og utførelse av arbeidet skal arbeidsgiver sørge for en vurdering av forhold som enkeltvis eller samlet kan være helseskadelig. På denne bakgrunn skal arbeidsgiver vurdere risiko, utarbeide planer og iverksette tiltak for å redusere risikoen. Risikovurderingen skal gjentas regelmessig og dokumenteres i den form som er nødvendig på bakgrunn av virksomhetens art, aktivitet, risikoforhold og størrelse, og oppbevares slik at opplysningene kan

anvendes på et senere tidspunkt. Arbeidsgiver skal gjøre dette i samarbeid med arbeidstakerne og deres tillitsvalgte. Dette følger av arbeidsmiljøloven §§ 3-1 første og andre ledd bokstav c, jf. forskrift om organisering, ledelse og medvirkning § 7-1 og forskrift om utførelse av arbeid §§ 23A-1 og 23A-4.

Arbeidsgiver har plikt etter arbeidsmiljøloven § 5-2 til å varsle Arbeidstilsynet og nærmeste politimyndighet når det skjer en alvorlig personskade eller dødsfall i forbindelse med arbeidet.

[Se Arbeidstilsynets nettsider om vold og trusler](#)

Fremgangsmåte

Kjernen i kartleggingen og risikovurderingen er:

- Hvilke arbeidsoppgaver har vi?
- Hva kan gå galt?
- Hva kan vi gjøre for å forhindre dette?
- Hva kan vi gjøre for å redusere konsekvensene dersom det skjer?

Kartleggingen og risikovurderingen skal gjennomføres i samarbeid med berørte arbeidstakere, verneombud og tillitsvalgte. Bedriftshelsetjenesten skal bistå i de virksomhetene som har dette. Risikovurderingen må gjentas regelmessig, ut fra virksomhetens behov.

Virksomheten må tenke gjennom hvilke situasjoner som kan oppstå knyttet til de arbeidsoppgavene de utfører, og ikke bare det man har erfart så langt. Vær realistisk og ta med kunnskap om hva som kan skje i denne typen virksomhet. Bedriftshelsetjenesten er her en viktig bidragsyter.

Skjemaet nedenfor er ment til hjelp for å ivareta minimumskrav i arbeidsmiljøregelverket knyttet til vold, trussel om vold og uheldige belastninger som følge av kontakt med andre. Skjemaet må ikke være begrensende, og det kan være andre forhold som er viktige. Ta utgangspunkt i spørsmålene: hva kan gå galt her hos oss og hvorfor?

Kartleggingen og risikovurderingen må som minimum omfatte de enkelte risikofaktorene som er nevnt i forskriften, men det må også vurderes om de ulike risikofaktorene samlet sett utgjør en økt risiko, fordi de kan forsterke hverandre. Opplistingen av faktorer i bestemmelsen er forhold som erfaringsmessig har stor betydning for risikobildet når det gjelder vold og trusler.

Vurder eventuell usikkerhet og ta høyde for at risikoen kan være større enn man tror. Ta hensyn til spesielt sårbare arbeidstakere, for eksempel ansatte med nedsatt arbeidsevne, gravide, unge/uerfarne, vikarer og midlertidig ansatte.

Diskuter følgende spørsmål:

- Beskriv arbeidsoppgavene i virksomheten
- Hva kan gå galt? (Spalte 1 lister opp krav i regelverket til hvilke forhold som skal vurderes – som et minimum, og gir eksempler på hva som kan bidra til risiko under hvert punkt)
- Hvor ofte kan det skje? (Spalte 2)
- Hva er konsekvensene dersom det skjer? (Spalte 3)
- Vurdering av risiko (Spalte 4)
- Hvordan reduseres risikoen (Spalte 5)
- Vurdering av risiko etter gjennomførte tiltak (Spalte 6)
- Gjennomføre tiltak og ny gjennomgang (Spalte 7)

[illegible]

Hva kan gå galt?	Hva er sannsynligheten for at dette går galt hos oss?	Hva kan konsekvensene bli for de ansattes helse dersom det skjer?	Virksomhetens risikovurdering av punktet	Hvordan reduseres risikoen?	Restrisiko etter allerede igangsatte tiltak	Plan med frist for gjennomføring av tiltak
Medvirkning: Det er ikke tilrettelagt for at ansatte kan medvirke/ ansatte er ikke kjent med sitt medvirkningsansvar/ det er ikke kultur for samarbeid/ det er ikke etablert møteplasser/ leder er ikke tilgjengelig nok. Opplæring og øvelse: Det er ikke gode nok rutiner for opplæring som sikrer nødvendige ferdigheter i forebygging og håndtering av volds- og trusselsituasjoner. Informasjon: Det er ikke godt nok tilrettelagt slik at ansatte og andre som utfører oppgaver i virksomheten får nødvendig og oppdatert informasjon om aktuelle risikoforhold og tiltak. For eksempel om brukernes tilstand/humør/ diagnoser/ medisinerer. Arbeidstilknytning: Ikke god nok ivaretagelse av ansatte i deltid, midlertidig ansatte, vikarer. Ikke tilstrekkelig variasjon Lav selvbestemmelse/kontroll Rollekonflikt Andre forhold: Vurder om virksomheten har andre utfordringer enn de som er nevnt her.						

Hva kan gå galt?	Hva er sannsynligheten for at dette går galt hos oss?	Hva kan konsekvensene bli for de ansattes helse dersom det skjer?	Virksomhetens risikovurdering av punktet	Hvordan reduseres risikoen?	Restrisiko etter allerede igangsatte tiltak	Plan med frist for gjennomføring av tiltak
Hvor, når og i hvilke situasjoner kan arbeidstaker bli utsatt for vold og trussel om vold Det finnes arbeidsoppgaver der man er mer utsatt for vold og trussel om vold, eller uheldige psykiske belastninger: Arbeidslokaler og andre arbeidssteder, som hjemme hos bruker, i kontakt med pårørende, i bil, på tur. Tider på døgnet/ i løpet av vekten man er mer utsatt? Risiko ved sykefravær grunnet redusert bemanning, vikarer som ikke kjenner brukeren like godt, ikke mange nok kompetente ansatte på jobb? Privat/utenfor arbeidstid: er det andre steder utenfor arbeidsstedet og utenfor arbeidstid der man er utsatt, grunnet yrkesrollen? F.eks. i sosiale medier? Annet?						

Hva kan gå galt?	Hva er sannsynligheten for at dette går galt hos oss?	Hva kan konsekvensene bli for de ansattes helse dersom det skjer?	Virksomhetens risikovurdering av punktet	Hvordan reduseres risikoen?	Restrisiko etter allerede igangsatte tiltak	Plan med frist for gjennomføring av tiltak
Alenearbeid Det finnes situasjoner der man er alene med brukerne. Det er ikke god nok mulighet for å tilkalle hjelp. Hvilende kollega er ikke tilgjengelig nok. Annet?						
Arbeidstidens plassering og organisering Arbeidstidens plassering og organisering kan være helsebelastende. F.eks. nattarbeid, lange vakter, ugunstig turnus. Det er ikke tilstrekkelig tid til restitusjon mellom vakter Enkelte arbeidstidsordninger kan ekskludere arbeidstakere på grunn av helse eller livsfase. Ubalanse mellom arbeidstid og fritid, man er i for stor grad tilgjengelig for arbeidsgiver i fritiden (mellomledere særlig utsatt). Annet?						

Hva kan gå galt?	Hva er sannsynligheten for at dette går galt hos oss?	Hva kan konsekvensene bli for de ansattes helse dersom det skjer?	Virksomhetens risikovurdering av punktet	Hvordan reduseres risikoen?	Restrisiko etter allerede igangsatte tiltak	Plan med frist for gjennomføring av tiltak
Bemanning Bemanningen er ikke tilpasset arbeidsmengde og arbeids-oppgaver. Arbeidsstokkens sammen-setning mht. kjønn, alder og kompetanse/erfaring er ikke tilpasset arbeidsoppgavene som skal gjøres. Det er høy gjennomtrekk av personale (høy turnover). Bemanningen økes ikke ved behov (sykdom, overbelegg m.m.), det er ikke tilgang til vikarer eller ekstrahjelp. Annet?						
Kompetanse Det er ikke god nok sammensetning av kompetanse på hver vakt. Ikke alle har tilstrekkelig opplæring slik at de er i stand til å utføre arbeidet de er satt til. Det er manglende kompetanse og erfaring hos nyansatte og vikarer som kan gi stress/ belastning både for den nyansatte og kolleger. Virksomheten har ikke rutiner som sikrer opplæring og øvelse i forebygging og håndtering av vold og trusler. Det sikres ikke at de som gir opplæring til andre ansatte har god nok kompetanse. Annet?						

Hva kan gå galt?	Hva er sannsynligheten for at dette går galt hos oss?	Hva kan konsekvensene bli for de ansattes helse dersom det skjer?	Virksomhetens risikovurdering av punktet	Hvordan reduseres risikoen?	Restrisiko etter allerede igangsatte tiltak	Plan med frist for gjennomføring av tiltak
Utforming av arbeidslokalene og tekniske løsninger Arbeidslokalene er ikke tilpasset arbeidsoppgavene (for trangt, for dårlig oversikt m.m.) Det er ikke gode nok rømningsmuligheter. Det finnes gjenstander og inventar som kan utgjøre risiko. Det er ikke god nok mulighet for å tilkalle hjelp. Behovet for alarm/videoovervåking er ikke vurdert. Det er ikke vurdert hvilken type alarm (eks. med/uten lyd) som er mest hensiktsmessig. Det er ikke klart hva man skal gjøre når alarmen går. Det er ikke rutiner for kontroll av at alarm og annet teknisk utstyr virker. Annet?						

Effekten av iverksatte og planlagte forebyggende tiltak. <u>Dette må vurderes under hvert av de ovennevnte punktene.</u> Er tiltakene som er utført tilstrekkelige? Fungerer tiltakene som ønsket? Kan tiltakene medføre nye problemer?						
Forekommer uheldig belastning som følge av kontakt med andre? Emosjonell belastning, traumatiske hendelser, latent vold (redsel for at det kan oppstå situasjoner).						
Finnes andre spesielle forhold i virksomheten som må vurderes?						

Generelle krav til tiltak

Tiltakene skal baseres på risikovurderingen. Tiltakene skal så langt det er mulig gjøres ved kilden, altså årsaken til problemet.

Kollektive vernetiltak skal prioriteres fremfor personlige vernetiltak. Tiltakene skal iverksettes i samarbeid med berørte arbeidstakere og verneombud.

Tiltaksplanen skal beskrive konkrete tiltak, med tidsfrist og ansvarlig for gjennomføring.

Når det gjelder vold og trussel om vold har regelverket særlige krav til tiltak i forskrift om utførelse av arbeid § 23A-4:

Ved gjennomføring av tiltak skal det særlig tas hensyn til

- utforming og tilrettelegging av arbeidsplassen og arbeidet som utføres,
- systematisk vedlikehold av relevant arbeidsutstyr mv, for eksempel av alarmutstyr der dette brukes,
- muligheter for tilkalling av hjelp,
- bemanningsplan, herunder bruk av alenearbeid.

Tiltaksplan

etter kartlegging av risiko for vold, trussel om vold
og uheldige psykiske belastninger i arbeidet

Sted	Dato	Leders signatur	Verneombudets signatur	
Avvik/problem	Tiltak/løsning		Ansvarlig	Tidsfrist
Utført Dato/signatur				
<u>Eksempel:</u> Leder er ikke tilgjengelig nok	- Færre ansatte under hver leder - Oppnevne/ansette nestleder		N.N.	Første kvartal 20XX