Vestfold og Telemark revisjon

Vold og trusler

Tiltak og oppfølging

Forvaltningsrevisjon | Drangedal kommune

25: 4016 402

Innhold

Sammendrag 3

1. Innledning 5

1.1. Kontrollutvalgets bestilling 5

1.2. Problemstilling og revisjonskriterier 5

1.3. Metode og kvalitetssikring 5

1.4. Kommunedirektørens uttalelse 6

2. Tiltak og rutiner 7

2.1. Begrepene vold og trusler 7

2.2. Risikovurdering, planer og tiltak 10

2.3. Avvik 20

2.4. Opplæring og øvelser 25

3. Oppfølging 29

3.1. Rutiner for oppfølging 29

4. Konklusjoner og anbefalinger 37

4.1. Konklusjoner 37

4.2. Anbefalinger 37

Litteratur og kildereferanser 39

Vedlegg 40

Vedlegg 1: Kommunedirektørens uttalelse 41

Vedlegg 2: Revisjonskriterier 42

Vedlegg 3: Metode og kvalitetssikring 47

Sammendrag

Denne forvaltningsrevisjonen handler om følgende problemstillinger:

- **Har kommunen rutiner og tiltak for å sikre at ansatte beskyttes mot vold og trusler?**
- **Har kommunen rutiner og tiltak for å følge opp ansatte som har vært utsatt for vold og trusler?**

Forvaltningsrevisjon ble bestilt av kontrollutvalget i sak 18/25. I samsvar med kontrollutvalgets vedtak omfatter forvaltningsrevisjonen ansatte i Kunnskap, mangfold og kultur, Helse og velferd og ansatte på kommunehuset.

Om kommunens arbeid for å beskytte ansatt mot vold og trusler

Vi mener det er behov for forbedring på flere områder når det gjelder kommunens arbeid med å beskytte de ansatte mot vold og trusler. Dette gjelder blant annet:

- Kommunen har retningslinjer for forebygging og håndtering av vold og trusler mot ansatte, men retningslinjene er gamle og det er behov for oppdatering.
- Kommunen har ikke hatt tiltak for å sikre at de ansatte har god og felles forståelse av hva som ligger i begrepene vold og trusler. Det er betydelig usikkerhet om dette, og det har blant annet betydning for hvilke hendelser som arbeidsgiver blir varslet om, og om de ansatte blir fulgt opp etter hendelsen.
- Kommunen har ikke kartlagt risiko for vold og trusler mot ansatte i tilstrekkelig grad.
- Kommunen har rutiner for å melde avvik, men det er usikkerhet om hvilke hendelser som skal meldes, og det er manglende kompetanse om hvordan man skal melde avvik. Konsekvensen av dette kan være at volds- og trusselhendelser ikke blir meldt som avvik.
- Kommunen har ikke sørget for opplæring og øvelser i forebygging og håndtering av volds- og trusselsituasjoner i tilstrekkelig grad.

Samtidig er det iverksatt tiltak for å redusere risikoen for vold og trusler mot de ansatte på flere avdelinger. Flere avdelinger har også utarbeidet egne rutiner for forebygging og håndtering av vold og trusler som er tilpasset avdelingens behov. De sørger også for opplæring av sine ansatte.

Om kommunens oppfølging av ansatte som har vært utsatt for vold og trusler

Kommunen har retningslinjer for hvordan ansatte som har vært utsatt for vold eller trusler skal følges opp. Noen avdelinger har også egne rutiner om dette.

Stikkprøver av meldte avvik viser at oppfølgingen ikke blir dokumentert slik som kommunens retningslinjer sier. I spørreundersøkelsen er det flere ansatte som mener at de ikke fikk tilstrekkelig oppfølging i etterkant av å ha blitt utsatt for vold eller trusler.

Anbefalinger

Vi anbefaler kommunen å

- oppdatere rutiner for håndtering og oppfølging av vold og trusler mot ansatte
- sørge for at ansatte har en felles forståelse for hva som ligger i begrepene vold og trusler
- kartlegge risiko for at ansatte blir utsatt for vold og trusler
- sørge for opplæring i forebygging og håndtering av volds- og trusselsituasjoner, og om avvikssystemet
- sørge for at ansatte som har vært utsatt for vold eller trusler blir fulgt opp

Bakgrunn, grunnlag og metode

Våre vurderinger og anbefalinger bygger på krav og føringer på området, og dessuten på kommunens egne retningslinjer. Metodene i forvaltningsrevisjonen har vært intervju, gjennomgang av relevante dokumenter, stikkprøver av oppfølging av avvik og spørreundersøkelse.

Bø, 12. november 2025

1. Innledning

1.1. Kontrollutvalgets bestilling

Forvaltningsrevisjonen er bestilt av kontrollutvalget i Drangedal kommune i sak 18/25. Bakgrunnen for bestillingen er plan for forvaltningsrevisjon 2024-2027.

Reglene om forvaltningsrevisjon står i kommuneloven § 23-2 første ledd bokstav c, jf. § 23-3 og § 24-2 og i forskrift om kontrollutvalg og revisjon.

1.2. Problemstilling og revisjonskriterier

Rapporten handler om følgende problemstillinger:

1. Har kommunen rutiner og tiltak for å sikre at ansatte beskyttes mot vold og trusler?
2. Har kommunen rutiner og tiltak for å følge opp ansatte som har vært utsatt for vold og trusler?

Forvaltningsrevisjonen skal omfatte ansatte på kommunehuset, i oppvekstsektoren og i helse og velferd.

Revisjonskriteriene[1] i denne forvaltningsrevisjonen er hentet fra arbeidsmiljøloven med forskrifter, kommunens egne rutiner og relevante veiledere bla. fra Arbeidstilsynet. Kriteriene framgår under hver problemstilling.

1.3. Metode og kvalitetssikring

Anne Hagen Stridsklev har vært prosjektleder og oppdragsansvarlig for denne forvaltningsrevisjonen. Kirsti Torbjørnson har vært kvalitetssikrer.

Vi har intervjuet ansatte i kommunen med ansvar for sektorene og avdelingene som forvaltningsrevisjonen omhandler. Vi har i tillegg intervjuet hovedverneombud og hovedtillitsvalgte. Videre har vi gjennomgått kommunens rutiner og planer på området. Vi har gjennomgått et utvalg avvik om vold/trusler og sett hvordan de ansatte som meldte avvikene har blitt fulgt opp, og vi har gjennomført en spørreundersøkelse rettet mot de ansatte som er omfattet av forvaltningsrevisjonen.

Det står mer om metode og tiltak for kvalitetssikring i vedlegg 3 til rapporten.

[1] Det skal alltid etableres revisjonskriterier i forvaltningsrevisjon, jf. forskrift om kontrollutvalg og revisjon § 15. Revisjonskriterier er de regler og normer som gjelder innenfor det området vi skal undersøke. Revisjonskriteriene er grunnlaget for revisors analyser, vurderinger og konklusjoner.

1.4. Kommunedirektørens uttalelse

Rapporten er sendt til uttalelse i kommunedirektør, jf. forskrift om kontrollutvalg og revisjon § 14. Kommunedirektørens uttalelse ligger i vedlegg 1. Uttalelsen har ikke ført til endringer i rapporten.

2. Tiltak og rutiner

Har kommunen rutiner og tiltak for å sikre at ansatte beskyttes mot vold og trusler?

2.1. Begrepene vold og trusler

Revisjonskriterium:

- **Kommunen bør ha tiltak for å sikre en felles forståelse av hva som inngår i begrepene vold og trusler**

2.1.1. Kommunens definisjon

Kommunen har retningslinjer for forebygging og håndtering av vold og trusler mot ansatte (Retningslinjene). Definisjon av vold og trusler er tatt inn i dette dokumentet, og ifølge HR-sjef er dette Arbeidstilsynets definisjon av vold og trusler. Retningslinjene er utarbeidet i 2015, og skal ifølge HR-sjef revideres. Vold og trusler er ifølge Retningslinjene:

- *Vold og trusler er hendelser hvor arbeidstakerne blir utskjelt, utsatt for uønsket seksuell oppmerksomhet fra en tredjepart eller angrepet i situasjoner som har forbindelse med deres arbeid, og som innebærer en åpenlys eller antydet trussel mot deres sikkerhet, helse eller velvære. Vold og trusler kan komme til uttrykk som:*
- *Fysisk vold – som primært skade på legeme. Psykisk skade kan oppstå som følge av å bli utsatt for slik vold.*
- *Psykisk vold – som kan utrykkes både verbalt og gjennom kroppsspråk. Denne retter seg mot den utsattes psykiske tilstand eller sinnsstemning. Formålet er å skape psykisk ubehag, frykt, engstelse og /eller usikkerhet.*
- *Seksuell vold – som kan gi fysisk og psykisk skade.*
- *Som fenomen opptrer ikke fysisk vold og trusler (psykisk vold) nødvendigvis samtidig.*

Nå i 2025 definerer Arbeidstilsynet vold og trusler på sine nettsider på følgende måte:

- *«Vold og trusler» er hendelser hvor arbeidstakere blir fysisk eller verbalt angrepet i situasjoner som har forbindelse med deres arbeid, og som innebærer en åpenlys eller antydet trussel mot deres sikkerhet, helse eller velvære.*
- *«Trussel» er et verbalt angrep eller handling som tar sikte på å skade eller skremme en person.*
- *«Vold» er enhver handling som har til hensikt å føre til fysisk eller psykisk skade på en person. Det inkluderer også hendelser der den som skader en annen person, ikke er klar over eller vurderer konsekvensene av handlingen sin – for eksempel på grunn av rus, psykisk/somatisk sykdom, mental og emosjonell tilstand eller liknende.*

- *«Til hensikt» er i denne definisjonen brukt for å skille handlingen fra rene uhell som også kan føre til liknende skader. Det kan også defineres som vold når arbeidstakere opplever utagerende handlinger hvor det utøves stort skadeverk på inventar og utstyr.*

HR-sjef sier at avdelingene skal ha vurdert hva som ligger i begrepene vold og trusler i forbindelse med arbeidet med risikovurderinger. Hun mener at avdelingene har forståelse av hva som ligger i disse begrepene, men er usikker på om avdelingene forstår begrepene likt. Det kan være forskjeller mellom de ulike fagområdene.

I spørreundersøkelsen svarer 49 % at de har drøftet hva som ligger i begrepene vold og trusler på deres arbeidsplass. Resten sier at dette ikke har vært drøftet eller at de ikke husker om det har vært drøftet. Det er flere (60 %) som sier at disse begrepene er drøftet i Helse og velferd enn det er i Kunnskap, mangfold og kultur (37 %).

62 % mener at det er en felles forståelse for hva som skal regnes som vold eller trusler på deres arbeidsplass. Resten mener at det ikke er felles forståelse eller at de ikke vet om det er en felles forståelse. Det er flere som mener at det er en felles forståelse for hva som ligger i disse begrepene i Helse og Velferd (71 %) enn det er i Kunnskap, mangfold og kultur (55 %).

2.1.2. Praksis på sektorer/avdelinger

Plan, næring og utvikling
Kommunen har årlig internkontrolluke for verneombud og ledere med personalansvar. På Internkontrolluka for 2023, var risikovurderinger på HMS ett av temaene som ble tatt opp. Ifølge avdelingsleder ble begrepene vold og trusler fulgt opp i halvårlige avdelingssamlinger i etterkant av Internkontrolluka.

Helse og velferd
Kommunalsjef mener at avdelingene i sektoren har lik forståelse av hva som ligger i begrepene vold og trusler, men det har ikke vært noen drøfting om dette i personalgruppa.

I deler av sektoren blir utagerende og potensielt voldelige og truende pasienter og brukere sett på som en del av jobben, og noe som de ansatte må forvente. Ansatte opplever slike hendelser ulikt, alt ut fra den enkeltes personlige egenskaper og erfaringer. Det varierer derfor om hendelser blir karakterisert som en volds- eller trusselhendelse som det skal meldes avvik på. Leder av Bistand til funksjonshemmede mener de ansatte på hans avdeling nok har en annen grense for å definere hendelser som vold eller trusler enn ansatte på andre avdelinger.

Leder av Sjukeheimen/Lauvåsen sier at på hennes avdeling kan de ansatte bli utsatt for hendelser som er verbale, fysiske eller seksuelle. I perioder da det er mye av dette, blir det diskutert nesten daglig om slike hendelser skal defineres som vold eller trusler og meldes avvik på. Avdelingen har egne retningslinjer for forebygging og håndtering av vold og trusler. Retningslinjene gjelder:

Hendelser hvor arbeidstakere blir trakassert, utskjelt, truet eller angrepet i omstendigheter som har forbindelse til deres arbeide, og som innebærer en åpenlys eller antydet trussel mot deres sikkerhet, helse eller velvære.

Kunnskap, mangfold og kultur
Ifølge kommunalsjef ble temaet om risikovurderinger fra Internkontrolluka 2023, fulgt opp videre i personalmøter på avdelingene.

Kommunalsjef mener at det nok er noe ulik forståelse av hva som skal regnes som vold og trusler i hans sektor. Skal det for eksempel skrives avvik for vold fra barn i barnehage?

I Drangedal 10-årige skole sier rektor at man ikke har jobbet så mye med hva som ligger i disse begrepene. Det blir diskutert når det har vært hendelser om det som har skjedd kan defineres som enten vold eller trussel.

Ifølge styrer på Kroken barnehage er det en pågående diskusjon om barn kan utføre vold eller trusler.

Leder av Flyktningetjenesten mener at forståelsen av vold og trusler blant de ansatte på avdelingen, samsvarer med definisjonen i kommunens overordnede retningslinjer. De ansatte snakker sammen etter hendelser eller nesten-hendelser, og da vurderer de om hendelsen skal defineres som vold eller trusler. Leder sier at ansatte kan oppleve hendelser ulikt, og at det er den enkeltes opplevelse av det som har skjedd som avgjør hvordan hendelsen skal defineres.

Hovedtillitsvalgt for Utdanningsforbundet mener at det ikke er lik forståelse blant hennes medlemmer om hva som ligger i begrepene vold og trusler. Hun viser til at barnehagene ikke melder avvik.

Bygg, eiendom og kommunalteknikk
Sektoren har ikke snakket spesielt om hva som ligger i begrepene vold og trusler. Kommunalsjef har heller ikke kunnskap om at det har forekommet vold eller trusler i hans avdeling.

2.1.3. Revisors vurdering
Kommunen har definert vold og trusler i sine overordnede retningslinjer. Ifølge retningslinjene skal kommunens definisjon samsvar med Arbeidstilsynets definisjon. Definisjonen i retningslinjene er ikke slik som Arbeidstilsynet definerer vold og trusler nå. Vold og trusler kan skje i mange former og kanaler, blant annet ansikt til ansikt, i og utenfor arbeidstiden eller gjennom ulike digitale medier som sosiale medier. Det er viktig at kommunens definisjoner fanger alle de volds- og trusselsrelaterte belastningene som de ansatte kan utsettes for i forbindelse med sitt arbeid. Arbeidsgiver må være bevisst på at hyppige, mindre alvorlige hendelser kan gi store helsekonsekvenser på sikt. Vi mener det er behov for å oppdatere retningslinjene om vold og trusler mot ansatte.

Bortsett fra Retningslinjene har ikke kommunen noen overordna tiltak for sikre en felles forståelse for hva som ligger i disse begrepene. Ansvaret for å definere ligger på avdelingene. Spørreundersøkelsen viser at dette ikke er gjort i tilstrekkelig grad, men at Helse og velferd i større grad har jobbet med begrepene enn hva som er gjort i Kunnskap, mangfold og kultur.

Noen avdelinger har jobbet med innholdet i begrepene, andre ikke. I noen avdelinger blir innholdet i begrepene diskutert i forbindelse med at det har vært hendelser. Det er forskjeller mellom ulike arbeidsplasser hva som oppleves som vold og trusler. Arbeidsgiver og arbeidstaker må bli enige om hva de legger i disse begrepene. Det skal være en kollektiv vurdering på arbeidsplassen hvor nivået for å definere en hendelse som enten vold eller trussel, og det skal ikke være opp til den enkelte ansatte å selv fortløpende vurdere dette.

2.2. Risikovurdering, planer og tiltak

Revisjonskriterium:

- **Kommunen skal ha rutiner og praksis for å gjennomføre risikovurdering av faren for at ansatte blir utsatt for vold eller trusler.**
- **Kommunen skal utarbeide skriftlige planer og tiltak for å redusere risikoforholdene, og evaluere planene/tiltakene.**
- **Kommunen skal sikre at arbeidstakere og verneombud medvirker i dette arbeidet.**

2.2.1. Overordna rutiner og praksis

Ifølge Retningslinjene skal hver virksomhet kartlegge risikoen for vold og trusler mot ansatte. Dette skal gjøres i samarbeid med de ansatte. Kartleggingen skal skje ved at man skaffer oversikt over hvor og i hvilke arbeidssituasjoner som de ansatte kan bli utsatt for vold og trusler. Kartleggingen skal omfatte en gjennomgang av risikofaktorer internt i virksomheten og i omgivelsene. På bakgrunn at kartleggingen skal virksomhetene vurdere

- hvor sannsynlig det er at hendelsene kan inntreffe
- hvem som kan bli skadet eller truet
- hvor alvorlige konsekvensene vil være

Kommunen tar utgangspunkt KS sine maler for risikovurdering når de skal gjøre egne risikovurderinger. HR-sjef sier at hun oppfordrer til å redigere malene slik at vurderingene tilpasses til de enkelte avdelinger.

På bakgrunn av risikovurderingen skal virksomhetene vurdere hva som kan gjøres for å forhindre hendelsene, og hva man kan gjøre for å begrense skadene hvis hendelsene skulle inntreffe. retningslinjene sier videre at tiltak blant annet skal omfatte rutine/retningslinjer for

- forebygging

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

Det følger av dokumentet *Internkontroll – HMS. Organisering av HMS arbeidet i Drangedal kommune,* at ROS-analyse for HMS skal gjennomføres minst én gang per år, eller når risikoforholdene endrer seg.

Retningslinjene inneholder plan for håndtering av trusler og vold mot ansatte. Planen inneholder

- Rutiner for hva som skal gjøres dersom ansatte blir utsatt for trusler eller vold
- Rutine for melding til nærmeste overordnede og verneombud
- Rutine for intern registrering og oppbevaring av dokumentasjon
- Rutiner for ekstern registrering og varsling

I forbindelse med kommunens beredskapsarbeid[2] blir det utarbeidet ROS-analyse og beredskapsplan. Det eneste scenarioet som gjelder vold og trusler mot ansatte i dette planverket, er pågående livstruende vold (PLIVO) i skole. Ifølge beredskapskoordinator skal det utarbeides lokale ROS-analyser og beredskapsplaner på avdelingene. Hun har ikke oversikt om dette blir gjort. Ifølge HR-sjef har man ikke rutiner for for eksempel PLIVO i HMS-systemet.

Vi har spurt ansatte om hvordan de vurderer risikoen for å bli utsatt for vold eller trusler på arbeidsplassen.

Tabell 1 Hva er risikoen for å bli utsatt for vold eller trusler?

Risiko	Alle	Helse og velferd	Kunnskap, mangfold og kultur
Svært lav/lav	35,1 %	27,8 %	32,3 %
Middels	44,2%	43,1 %	51,6 %
Høy/svært høy	19,5 %	29,2 %	14,6 %
Vet ikke	1,3 %		1,6 %

20 % av de som svarte, mener at er høy eller svært høy risiko for å bli utsatt vold eller trusler på arbeidsplassen. Risikoen vurderes høyere i Helse og velferd.

Det er få som har svart på spørreundersøkelsen i Bygg, eiendom og kommunalteknikk. Av de som har svart, mener 17 % at det er middels risiko for at ansatte blir utsatt for vold eller trusler. Resten mener at risikoen er lav eller svært lav.

[2] Hjemlet i sivilbeskytttelsesloven og i forskrift om kommunal beredskapsplikt.

I avdelingene Plan, næring og utvikling og Økonomi og servicetjenester mener 29 % at det er middels risiko for at ansatte blir utsatt for vold eller trusler. Resten mener at risikoen er lav eller svært lav.

I spørreundersøkelsen sier 23 % at de har vært utsatt for vold eller trusler i perioden 2023-2025. Hvis vi bare ser på Helse og velferd er andelen 28 %. I Kunnskap, mangfold og kultur er andelen 23 %. I Bygg, eiendom og kommunalteknikk er andelen 17 %. I Plan, næring og utvikling og Økonomi og servicetjenester er det ingen som har vært utsatt for vold eller trusler i denne perioden.

2.2.2. Plan, næring og utvikling

Avdelingen har blant annet ansvar for servicekontoret, byggesaksbehandling og forvaltning av diverse tilskudd.

Avdelingen utarbeider risikovurderinger. Risikovurderingen blir oppdatert hvert halvår. Avdelingsleder mener at det er Servicekontoret som er mest risikoutsatt på hennes avdeling, men samlet sett for avdelingen, er risikoen lav. Risikovurderingen identifiserer risiko, vurderer sannsynlighet og konsekvens og hvilke tiltak som kan redusere risikoen.

Avdelingen har hatt gjennomgang med bedriftshelsetjenesten når det gjelder rømningsveier på Servicekontoret.

Som nevnt over, fremgår det av risikovurderingen hvilke tiltak skal settes inn for å redusere risikoer. Det fremgår også hvem som har ansvar for å gjennomføre tiltaket, og frist for når tiltaket skal være gjennomført.

Når det gjelder Servicekontoret, er planen å bygge om. Servicekontoret skal få luke og låsbar dør. I påvente av at dette blir gjort, har man anskaffet alarm.

Avdelingen er, i samarbeid med bedriftshelsetjenesten, i gang med å utarbeide en lokalt tilpasset rutine for håndtering av vold og trusler. Utkastet til rutinen tar opp

- opplæring og øvelser
- plassering av arbeidssituasjonen
- kollegavarsling
- evakuering

Leder sier at tillitsvalgte og verneombud har blitt involvert i vernerundene, ellers ikke. Hovedverneombudet som også er verneombud på kommunehuset, sier at hun påpekte at Servicekontoret var utsatt og at det burde være alarm. Dette ble tatt tak i, men hun som verneombud ble ikke involvert i prosessen videre.

2.2.3. Helse og velferd

Kommunalsjef sier at risikoen for vold og trusler mot ansatte generelt sett er størst i avdelinger med demente og mennesker med funksjonsnedsettelser, og dessuten i avdeling for Psykisk helse og rusvelferd.

Avdelingslederne har ansvar for å utarbeide risikovurderinger på sine avdelinger. Kommunalsjef tror ikke det foreligger risikovurderinger som er av nyere dato på alle avdelinger. I den grad det foreligger risikovurderinger, er de gjerne generelle, og har ikke særskilt fokus på vold og trusler. Avdelingene utarbeider også risikovurderinger på individnivå ved behov. Disse vurderingene ligger i pasientjournalen til den enkelte.

Ifølge kommunalsjef er det gjort mange forebyggende tiltak i sektoren uten at det har sitt opphav i en konkret risikovurdering. Blant disse er:

- Gjerde rundt Lauvåsen.
- Kameraovervåkning og låste dører på noen avdelinger.
- Opplæring ved kommunens politikontakt og i ett tilfelle ved Arbeidstilsynet, i å takle enkeltbrukere der det er avdekket sikkerhetsrisiko. Til slike brukere har for eksempel hjemmetjenesten fått råd om
    - å ikke reise alene til brukeren
    - å rygge bilen inn slik at man kan komme seg raskt unna
    - å minimere antall besøk så mye som mulig for at man kan, og samtidig yte forsvarlige tjenester
    - å dra med en gang hvis stemningen er dårlig

Kommunalsjef sier at på de store avdelingene er det etablert et godt partssamarbeid med jevnlige møter. Der blir avvik gjennomgått, og tillitsvalgte og verneombud er med i vurderingen av tiltak. Selv hadde hun faste medvirkningsmøter med tillitsvalgte fram til i fjor, og den ordningen skal starte opp igjen nå.

Vi har etterspurt risikovurderinger, planer og tiltak fra tre avdelinger. Dette er:

Sjukeheimen/Lauvåsen

Ifølge leder er risikoen på avdelingen i stor grad knyttet til enkeltpersoner. Det vil si at risikoen varierer etter som hvem bor på institusjonene til enhver tid. Risikoen er generelt høyere på Lauvåsen enn på Sjukeheimen.

Leder kjenner Retningslinjene, og det ble også vist til Retningslinjene da risikovurderingen for Lauvåsen ble lagt fram for personalgruppa. Avdelingen har egne retningslinjer for forebygging og håndtering av vold av trusler. Det fremgår av retningslinjene at leder har ansvar for regelmessige ROS-analyser[3] og at risikoanalyse i forhold til vold og trusler bør gjøres årlig. Retningslinjene redegjør blant annet også for hvilket ansvar ansatte, tillitsvalgte og verneombud har dersom noen

[3] Risiko- og sårbarhetsanalyse

blir utsatt for vold eller trusler. Retningslinjene har to vedlegg. Det ene gir føringer for håndtering av akutte situasjoner og det andre gir råd i å håndtere truende personer.

Avdelingen har utarbeidet en generell risikovurdering for sjukeheimen. Risikovurderingen er fra 2024, og er utarbeidet i samarbeid med tillitsvalgte og verneombud. I risikovurderingen er det gjort en generell vurdering av risikoen for vold og trusler mot ansatte. På Sjukeheimen har man vurdert denne risikoen som lav. Avdelingsleder sier at dersom risikoen endrer seg, må det gjøres mer.

Som nevnt over, er det utarbeidet en egen risikovurdering om vold og trusler for Lauvåsen. Her blir det vurdert risiko for konkrete situasjoner, og redegjort for hvilke tiltak som kan redusere risikoen. Blant tiltakene er å være to ved stell av pasienten, å være bevisst på plassering i rommet, å ikke ha noe rundt halsen (smykker, skjerf) og å ikke ha penner eller saks i lommene. Risikovurderingen er fra 2024, og er utarbeidet i samarbeid med tillitsvalgte, verneombudet og bedriftshelsetjenesten.

Avdelingen har også hatt tiltaksplaner på individnivå, men de har ingen slike nå.

Avdelingsleder nevner også inngjerdingen av Lauvåsen som et tiltak som førte til mindre utagerering fra beboerne.

Ifølge leder, er det et tett samarbeid med tillitsvalgte og verneombud. Det er medbestemmelsesmøter, og det er kort vei dersom det er noe de ønsker å diskutere. Tillitsvalgte og verneombud blir ofte brukt når det gjelder å følge opp hendelser.

Bistand for funksjonshemmede – bolig og avlastning

Også på denne avdelingen er risiko gjerne knyttet til enkeltpersoner. Det er sjelden vold, men avdelingen har beboere som kan skade seg selv, og som ifølge leder også kan slå etter de ansatte. Det er en del hendelser som kan gi de ansatte belastning over tid.

Leder kjenner til Retningslinjene, men ifølge ham, kjenner nok ikke alle ansatte på avdelingen til disse. Avdelingen har egne rutiner som de ansatte kjenner.

Avdelingen har risikovurdering for HMS fra 2023. Risiko blir vurdert som enten grønn, gul eller rød, hvor rød er det høyeste risikonivået. Risikoen for vold mot ansatte blir vurdert å være gul, dvs. at dette er noe som kan skje minst én gang i året og som kan medføre skade som gir behov for medisinsk behandling, omplassering/tilrettelegging og fravær i inntil én uke. Risikovurderingen lister opp følgende tiltak for å redusere denne risikoen:

- *Når personalet føler seg utrygge, må det skrives avvik i QM+ på hvorfor.*
- *Benytte seg av alarmsystemet som hver enkelt ansatt har på seg.*
- *Viktig at personalet deler erfaringer og reflekterer sammen*
- *Personalet har, og noen skal gjennom obligatorisk kurs i håndtering av vold og trusler.*

Ifølge risikovurderingen er alle tiltak iverksatt.

Avdelingen har også utarbeidet en egen prosedyre rundt en beboer som kan være utagerende.

Avdelingen har ulike tiltak for å trygge de ansatte. Disse er:

- Alarm
- Boenhetene har verandadør og ligger på bakkeplan, det gir rømningsvei.
- Gode opplæringsrutiner for de nyansatte.
- For noen beboere er det viktig å ha stabil bemanning, men vi rullerer ansatte når de ber om det.
- Egne rutiner rundt enkeltbeboere som blir vurdert og oppdatert ved behov.
- Noen beboere går de ansatte aldri alene inn til.

Leder mener at samarbeidet med verneombud og tillitsvalgte er bra. Det er medbestemmelsesmøter hver 6. uke. Der blir hendelser gjennomgått. Ifølge leder har verneombud og tillitsvalgte vært involvert i arbeider med rutiner, men de var ikke involvert ROS-analysen.

Psykisk helse og rusvelferd
Ifølge leder er det sjelden av de opplever vold fra brukere, men frustrasjon kan gå utover møbler og inventar - oftest i brukerens eget hjem.

Avdelingen kjenner Retningslinjene, og har også utarbeidet egne rutiner. Dette er:

- Rutiner for fagmøte på avdelingen
- Rutiner for vold og trusler i egne lokaler
- Rutiner for akuttsituasjoner for Familiens hus

Rutinene er revidert i mai/september 2025.

På fagmøtet skal man blant annet gjennomgå innmeldte avvik. Rutinene for vold og trusler har føringer for hva som skal gjøres i forbindelse med planlagte møter og hva som skal gjøres dersom ukjent person ringer på. I forbindelse med planlagte møter skal man blant annet:

- gjøre en risikovurdering i forkant
- vurdere om man kan møte alene
- planlegge fluktrute
- aldri snu ryggen til en potensiell trussel

Hvis en ukjent person ringer på, skal den ansatte blant annet finne ut om han/hun er alene på huset og vurdere situasjonen.

I Rutiner for akuttsituasjoner er det gitt blant annet følgende føringer:

- Reis aldri alene ut på akuttsituasjoner.
- Ved husbråk, trussel om vold og våpen, skal politiet kontaktes og bistå.
- Ved behov og forventet akuttsituasjon skal det lages beredskapsplaner.

Avdelingen har låst inngangsdør og kameraovervåkning.

Leder husker ikke om det er utarbeidet risikovurdering for avdelingen.

Ifølge leder har de stort fokus hvordan de skal møte en potensielt voldelig bruker. De går aldri inn i slike situasjoner uten å kartlegge og planlegge først.

Leder mener at samarbeidet med verneombudet og tillitsvalgte fungerer bra. Det er ikke faste møter på avdelingen.

2.2.4. Kunnskap, mangfold og kultur

Ifølge kommunalsjef er det ikke laget risikovurderinger som gjelder vold og trusler mot ansatte i skoler og barnehager.

Kommunen bruker Kriseportalen.no i skolene og barnehagene. Kriseportalen er et digitalt handlingsrettet verktøy for å håndtere kriser i skoler og barnehager. Ansatte som blir utsatt for vold er et tema i Kriseportalen for skole, men det ikke tema i Kriseportalen for barnehage. Ifølge kommunalsjef skal de rutinene som ligger i systemet videreutvikles og tilpasses til den enkelte skole og barnehage.

Kommunalsjef har «Kaffemøte» med tillitsvalgte fra Fagforbundet og Utdanningsforbundet én gang i uka. De tillitsvalgte blir også invitert inn i sektormøter.

Vi har etterspurt risikovurderinger, planer og tiltak fra tre avdelinger:

Flyktningetjenesten:
Risikoen på avdelingen kan skifte brått. Én dag kan det være lite risiko knyttet til en bruker, men dagen etter kan det ha endret seg – for eksempel fordi brukeren er meldt til barnevernet. Leder mener at det generelt er lite vold og trusler på avdelingen, i hvert fall hvis man tar i betraktning hvor mennesker de har kontakt med.

Avdelingen har ikke skriftlige risikovurderinger. Ifølge leder har de gjort risikovurderinger i praksis, selv om de ikke er skriftliggjort.

Leder kjenner Retningslinjene, men hun er usikker på om de andre ansatte på avdelingen gjør det. Avdelingen har egne rutiner for forebygging og håndtering av vold og trusler mot ansatte. I rutinene er det gitt føringer for:

- trusler mot ansatt
- trusler via telefon, SMS, e-post eller brev
- vold mot ansatte
- melding til nærmeste ansatte og verneombud
- intern registrering av oppbevaring av dokumentasjon
- ekstern registrering og varsling

- forebygging av vold og trusler i egne lokaler ved kontakt ved døra, planlagte møter eller ved hjemmebesøk

Avdelingen har ellers låst inngangsdør og kameraovervåkning. Kontorene er møblert slik at de ansatte skal sitte nærmest døren. I møte med brukere med sikkerhetsrisiko skal det være to ansatte.

Leder sier at de ikke har samarbeidet med verneombudet om arbeidet med vold og trusler. Hun mener at de burde ha involvert verneombudet mer. Tillitsvalgt ble involvert i arbeidet.

Drangedal 10-årige skole:
Rektor vurderer at risikoen for at ansatte blir utsatt for vold eller trusler som stor. Hun sier at skolen har mange elever med utfordringer og/eller som har med seg bagasje fra tidligere.

Ifølge rektor er det ikke utarbeidet skriftlige risikoanalyser på skolen. Skolen skal i gang med å utarbeide risikovurdering på individnivå nå i høst.

Rektor kjenner til Retningslinjene, men hun tror ikke at de andre ansatte på skolen gjør det. Bortsett fra det som ligger i Kriseportalen, har ikke skolen egne rutiner for forebygging og oppfølging av vold og trusler mot ansatte.

Når det gjelder risikoreduserende tiltak, kan skolen forsterke bemanningen rundt eleven eller endre timeplaner. Ansatte går med telefoner, slik at de kan varsle. Rom som skal brukes til undervisning av elever med risiko for utagering, blir ryddet for gjenstander som kan brukes som våpen. Rektor nevner også at skolen har tolker i arabisk og ukrainsk.

Det er medbestemmelsesmøter hver uke på skolen. Der har det blitt snakket om hendelser som har vært. Verneombudet har ifølge rektor vært med på å lage tiltak rundt en elev.

Kroken barnehage:
Som nevnt over, er det en diskusjon om barn kan utøve vold og om det dermed kan sies at det er risiko for vold og trusler i barnehagen. Barnehagen har ikke hatt hendelser knyttet til foreldre. Det er ikke utarbeidet risikovurdering knyttet til vold eller trusler i barnehagen.

Styrer har ikke vært kjent med Retningslinjene før nå, og bortsett fra Kriseportalen har ikke barnehagen egne retningslinjer om dette temaet.

Styrer opplever at hun har lite handlingsrom for å avlaste de ansatte som har vært utsatt for episoder med veldig utagerende barn. Hun har for eksempel ikke mulighet til å sette inn ekstra ansatte. Barnehagens virkemiddel er pedagogisk analyse. Ifølge styrer vender de ansatte speilet mot seg selv i slike situasjoner, og ser på hva de kan gjøre for at barnet skal få det bedre. Da vil samtidig de ansatte få det bedre.

Barnehagen har medbestemmelsesmøter hver 6. uke. Der er «Ståa i huset» fast sak på agendaen. Saker om arbeidsmiljø og risikoanalyser blir også tatt opp. I tillegg er det vernerunder.

2.2.5. Bygg, eiendom og kommunalteknikk

Kommunalsjefen har ikke kjennskap til at det har forekommet vold eller trusler i hans sektor. Ifølge ham, kan publikum/innbyggere en sjelden gang oppleves krevende, men ikke i den grad at det oppleves som trusler eller vold.

Sektoren har ikke utarbeidet risikovurderinger for vold eller risiko. Det er heller ikke vurdert risiko for renholderne som har ansvar for renhold blant annet hos Flyktningetjenesten og på Psykisk helse og rusvelferd.

Retningslinjene ligger på Ansattportalen, og ifølge kommunalsjef har de ansatte et selvstendig ansvar for å holde seg orientert og følge rutinene som ligger der. Det er ikke gjort noe spesifikt på sektoren for å orientere om de overordna rutinene.

2.2.6. Medvirkning verneombud og tillitsvalgte

Både hovedverneombud og hovedtillitsvalgte sitter i AMU. De har tilgang til Ansattportalen og rutinene som ligger der.

I AMU-møte i februar 2025 minnet hovedverneombudet om viktigheten av at alle gjennomfører risikovurdering for vold og trusler. Sak om gjennomføring av dette skulle legges fram i juni samme år. Det ble gitt en generell orientering om kravet om å utarbeide ROS-analyser for vold og trusler i sak 10/25. AMU fattet følgende vedtak:

> AMU tar informasjon om gjennomførte risikovurderinger av vold og trusler til orientering. AMU har vurdert tiltak videre til å være: Risikovurderinger vold og trusler og tiltaksplaner må gjennomføres/gjennomgås, de skal dokumenteres skriftlig og gjøres kjent for aktuelle ansatte. Sikre at alle ansatte kjenner til Retningslinje for forebygging og håndtering av vold og trusler.

Ifølge HR-sjef har ledergruppa i kommunen nå bestemt at det skal legges fram en oversikt over ROS-analyser i AMU-møtet i oktober.

Hovedverneombudet synes generelt at verneombudene burde involveres mer i kommunens arbeid med å forebygge vold og trusler mot ansatte. Hovedverneombudet blir ikke involvert i hendelser.

Både hovedtillitsvalgt for Fagforbundet og for Utdanningsforbundet mener at det et godt fungerende partsamarbeid der deres medlemmer jobber. Hovedtillitsvalgt for Fagforbundet mener at bør settes av tid til arbeidet for å få med de ansatte og for at informasjon skal nå ut til de ansatte. Ifølge hovedtillitsvalgt for Utdanningsforbundet har ikke vold og trusler vært tema på møter der de plasstillitsvalgte i forbundet har deltatt.

I spørreundersøkelsen svarer et flertall (78 %) av verneombudene at de blir involvert når arbeidsgiver skal vurdere risiko og innføre tiltak for vold og trusler. De tillitsvalgte er mindre involvert (57 %) enn verneombudene i arbeidsgivers forbyggende arbeid mot vold og trusler. En tillitsvalgt kommenterer at de ikke har jobbet med disse temaene på vedkommendes arbeidsplass.

2.2.7. Revisors vurdering

Arbeidsgiver skal kartlegge arbeidssituasjoner som kan medføre at ansatte blir utsatt for vold eller trusler. 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 eller trussel om vold.[4]

Kommunen har retningslinjer som sier at hver virksomhet (avdeling) skal kartlegge risiko for vold og trusler minst én gang per år, og hva en slik kartlegging/risikovurdering skal ta hensyn til og omfatte. Disse retningslinjene synes primært å være kjent på ledernivå, og ikke alltid da heller.

De fleste avdelingene som vi har snakket med, har ikke kartlagt og vurdert risiko for vold og trusler slik som rutinene sier. Konsekvensene av manglende eller utdaterte risikovurderinger kan bety at arbeidsgiver ikke har god nok oversikt over arbeidsmiljøet til de ansatte, og om dette er forsvarlig. En annen konsekvens kan være at det ikke blir iverksatt risikoreduserende tiltak eller at tiltak ikke er tilstrekkelig målrettede.

Plan, næring og utvikling og Sjukeheimen/Lauvåsen har utarbeidet risikovurdering for vold og trusler i 2024. Ifølge kommunens rutiner må risikovurderingene oppdateres i 2025. Bistand for funksjonshemmede har risikovurdering HMS fra 2023. Her blir det konkludert med at det er risiko for vold og trusler. Det er ikke kartlagt i hvilke situasjoner risikoen oppstår. Det er uklart om Psykisk helse og rusvelferd har utarbeidet risikovurdering.

I avdelingene som vi har snakket med i Helse og velferd, er det satt inn tiltak som begrenser risikoen for at de ansatte blir utsatt for vold eller trusler. Det gjelder også der det ikke er utarbeidet risikovurderinger. Disse avdelingene har også egne rutiner som gjelder forebygging og oppfølging av vold og trusler mot ansatte.

Flyktningetjenesten, Drangedal 10-årige skole og Kroken barnehage, har ikke kartlagt og vurdert risiko for vold og trusler. Det har heller ikke avdelingene i sektor for Bygg, eiendom og kommunalteknikk. Dette er ikke i samsvar med kommunens egne rutiner og heller ikke i samsvar gjeldende lov- og forskriftskrav. Også en vurdering av at det ikke er risiko for vold og trusler mot ansatte må dokumenteres i avdelingenes HMS-arbeid.

Flyktningetjenesten har utarbeidet egne rutiner for forebygging og håndtering av vold og trusler mot ansatte, og de har også risikobegrensende tiltak. I Drangedal 10-årige skole og i Kroken

[4] Jf. Forskrift om utførelse av arbeid, bruk av arbeidsutstyr og tilhørende tekniske krav § 23A-1

barnehage blir primært satt inn risikoreduserende tiltak når det har vært hendelser knyttet til enkeltbarn/elever.

Spørreundersøkelsen viser at de ansatte i stor grad mener at de er utsatt for middels til stor risiko for vold og trusler. Det gjelder primært ansatte i Helse og velferd og Kunnskap, mangfold og kultur. Svarprosenten fra Bygg, eiendom og kommunalteknikk er svært lav, men også her er det ansatte som mener det er risiko for vold og trusler. Vi vil peke på ansatte i renhold som har ansvar for renhold i avdelinger med risiko for vold og trusler mot ansatte, for eksempel på Psykisk helse og rusvelferd. I slike avdelinger kan renholderne være utsatt for samme risiko som de som jobber på avdelingen. Dette må avdeling for Renhold ta høyde for i sitt HMS-arbeid, eventuelt avtale/samordne tiltakene, jf. internkontrollforskriften § 6.

Arbeidsgiver skal sørge for at arbeidstakerne og deres representanter gis nødvendig informasjon om risikofaktorer knyttet til vold og trussel om vold, samt iverksatte tiltak og rutiner for å forebygge, håndtere og følge opp vold- og trusselsituasjoner. Et flertall, men ikke alle av de tillitsvalgte og verneombud blir involvert i kommunens arbeid med å forebygge vold og trusler mot ansatt. Tilbakemeldingen i spørreundersøkelsen viser at verneombud er mer enn involvert enn de tillitsvalgte. Kommunen bør sikre at alle verneombud og tillitsvalgte blir involvert i dette arbeidet.

2.3. Avvik

Revisjonskriterium:

- **Kommunen skal ha rutiner og praksis for å melde fra om og følge opp meldinger om vold og trusler om vold.**

2.3.1. Overordna rutiner og systemer

Kommunen har en prosedyre for melding og håndtering av HMS-avvik/uønskede hendelser. Prosedyren er fra 2018. Hensikten med prosedyren er at

- *hvert avvik skal behandles systematisk slik at vi kan lære og forbedre oss*
- *prosedyren skal sikre at avviksbehandling og tiltak følger samme prinsipper*
- *konsekvensene av avvik begrenses*

Leder har ansvar for å gjøre prosedyren kjent for de ansatte, og skal dessuten behandle og følge opp alle meldte avvik.

Ifølge Retningslinjene skal all vold og trusler meldes til nærmeste leder. Hovedverneombudet skal orienteres om voldshendelse første virkedag. Videre sier Retningslinjene at alle hendelser der det blir utøvd vold, forsøk på vold eller trusler om vold, skal registreres som avvik.

HMS-avvik skal meldes i kommunens kvalitetssystem Quality Manager + (QM+). Avvik skal meldes med alvorlighetsgrad lav, middels eller høy.

Kommunen har ikke samlet oversikt over hvor mange avvik som meldt på grunn av vold og trusler. HR-sjef mener at rapporteringen av avvik ikke har høy nok kvalitet. Det handler både om hvilke typer hendelser det blir skrevet avvik om, ev. ikke skrevet avvik om, og om hvor alvorlig man vurderer at hendelsen er. Hun mener at det er behov for en gjennomgang av QM+ og dessuten behov for å rydde i kategorier. QM+ skal være tema på Internkontrolluka 2025 som skal avholdes i desember.

Vi har spurt de ansatte om de har fått opplæring i hvordan volds- og trusselhendelser skal rapporteres i kommunens avvikssystem. 64 % har ikke fått slik opplæring, og 36 % svarer at de har fått.

Innmeldte HMS-avvik blir rapportert i hvert AMU-møte. Medlemmene i utvalget har tilgang til QM+ og kan selv gå inn å lese avvikene. Kommunesjefene må redegjøre for avvikene på sine sektorer.

2.3.2. Praksis for å melde avvik

Hovedverneombudet som sitter i AMU, mener at det generelt meldes alt for lite avvik. Noen oppfatter avvik som kritikk, og ifølge hovedverneombudet er det ansatte som har opplevd å få kjeft når de har skrevet avvik. De blir fortalt at den aktuelle hendelsen er noe de må regne med at skjer.

Hovedverneombudet sier at det kommer flest avvik fra Drangedal 10-årige skole, og at det for eksempel aldri kommer avvik fra Psykisk helse og rusvelferd eller fra legekontoret. De hovedtillitsvalgte sier at barnehagene heller ikke melder avvik. (Én av barnehagene har levert avvik, se under.)

Leder for Bistand for funksjonshemmede sier at de ansatte på avdelingen ikke har fått god opplæring i QM+, og at det kan nok være at ikke alle hendelser har blitt meldt som avvik. Etter planen skal det gjennomføres opplæring i QM+ i løpet av høsten.

På Psykisk helse og rusvelferd mener leder at de ansatte har fått opplæring i QM+, og at det ikke er noen som ikke har meldt avvik fordi de ikke kan QM+.

På Sjukeheimen/Lauvåsen har det vært intern gjennomgang om å skrive avvik i QM+. Leder mener at de ansatte er flinke til å skrive avvik.

Leder i Flyktningetjenesten sier at de ansatte på avdelingen har fått opplæring i å skrive avvik i QM+, og at det blir skrevet avvik etter hendelser.

Rektor på Drangedal 10-årige skole mener de ansatte skriver avvik når det har vært hendelser. Når det gjelder vurdering av alvorlighetsgrad, er det den ansattes opplevelse av det som har skjedd som er avgjørende.

Styrer i Kroken barnehage sier at de har skrevet avvik i forbindelse med ett barn for å synliggjøre problemstillingen.

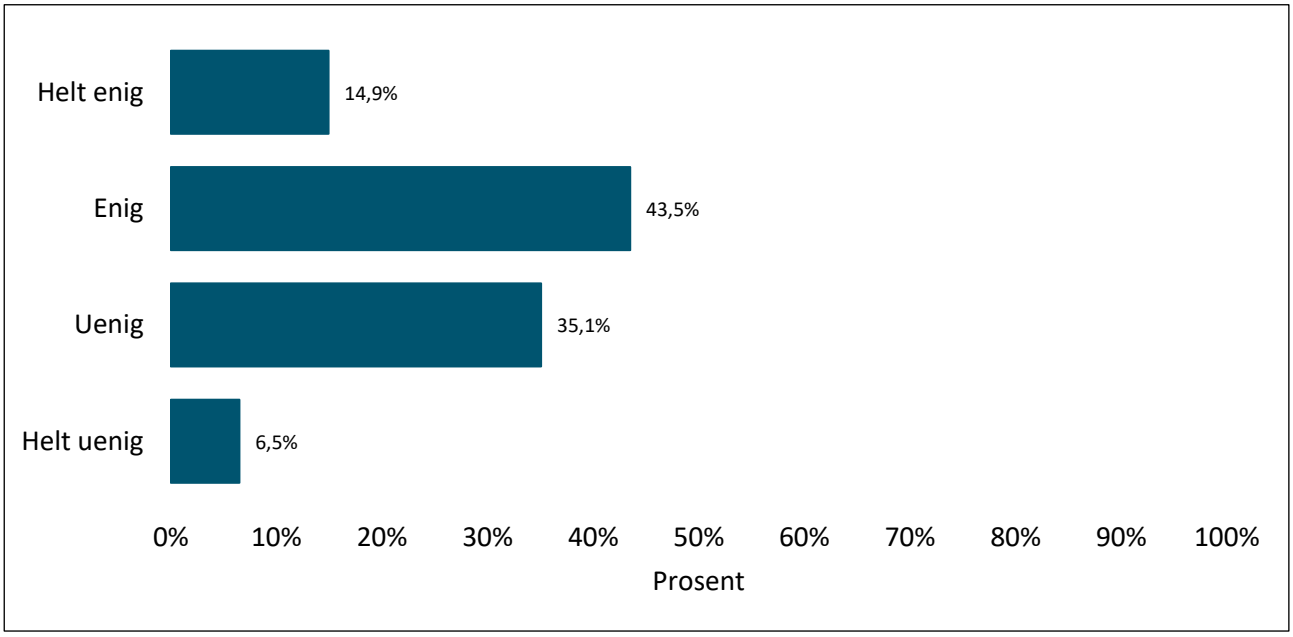
Vi har bedt om avvik som gjelder vold og trusler fra de sektorene og avdelingene som er omfattet av forvaltningsrevisjonen:

- Fra Helse og velferd er det Sjukeheimen/Lauvåsen, Bistand til funksjonshemmede og Neslandstunet bofellesskap som har meldt avvik for vold eller trusler. Vi har mottatt 37 avvik som er meldt i 2024 og 2025 og som gjelder vold eller trusler.
- Fra Kunnskap, mangfold og kultur er det Flyktningetjenesten, Drangedal 10-årige skole, Kroken skole og Kroken barnehage som har meldt avvik for vold eller trusler. Vi har mottatt 55 avvik fra 2024 og 2025 som gjelder vold eller trusler.

Eksempel på hendelser som har blitt meldt:

- Ansatt bitt i armen under stell
- Ansatt slått hardt i magen under stell
- Pasient truer med å sprette opp personalet
- Ansatt blir skjelt ut da vedkommende er på butikken utenfor arbeidstid
- Ansatt sparket, slått og spyttet på
- Elev truer med å drepe ansatt og andre elever
- Elever som kaster stein
- Sinte og truende brukere som nekter å gå

Vi har spurt de ansatte om de vet hvilke situasjoner med vold og trusler som skal meldes som avvik.

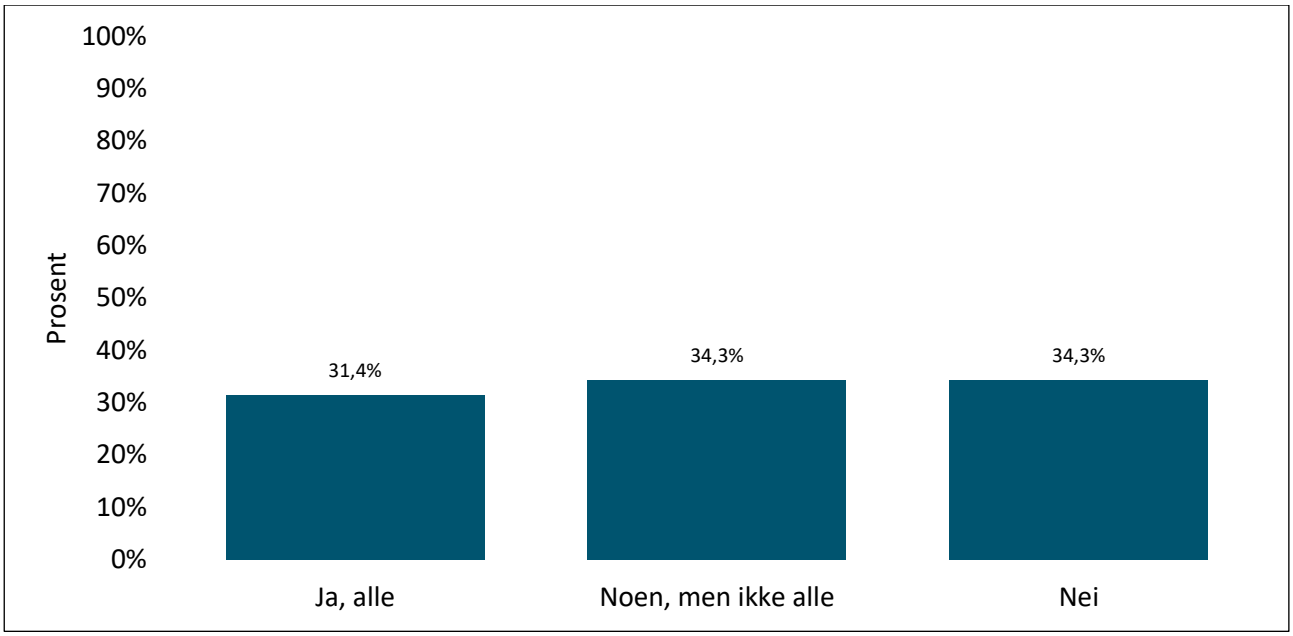


Figur 1 Jeg er kjent med hvilke hendelser med vold og trusler jeg skal melde avvik på

58 % av de ansatte mener at de vet hvilke hendelser som skal meldes (kategoriene Helt enig og Enig). 43% vet ikke eller er usikre på dette (kategoriene Uenig og Helt uenig).

Det er flere (53 %) som er usikre på når det skal meldes avvik i Kunnskap, mangfold og kultur enn det er i Helse og velferd (28 %).

Vi har også spurt ansatte som har vært utsatt for vold eller trusler i perioden 2023-2025, om hendelsen ble meldt som avvik.

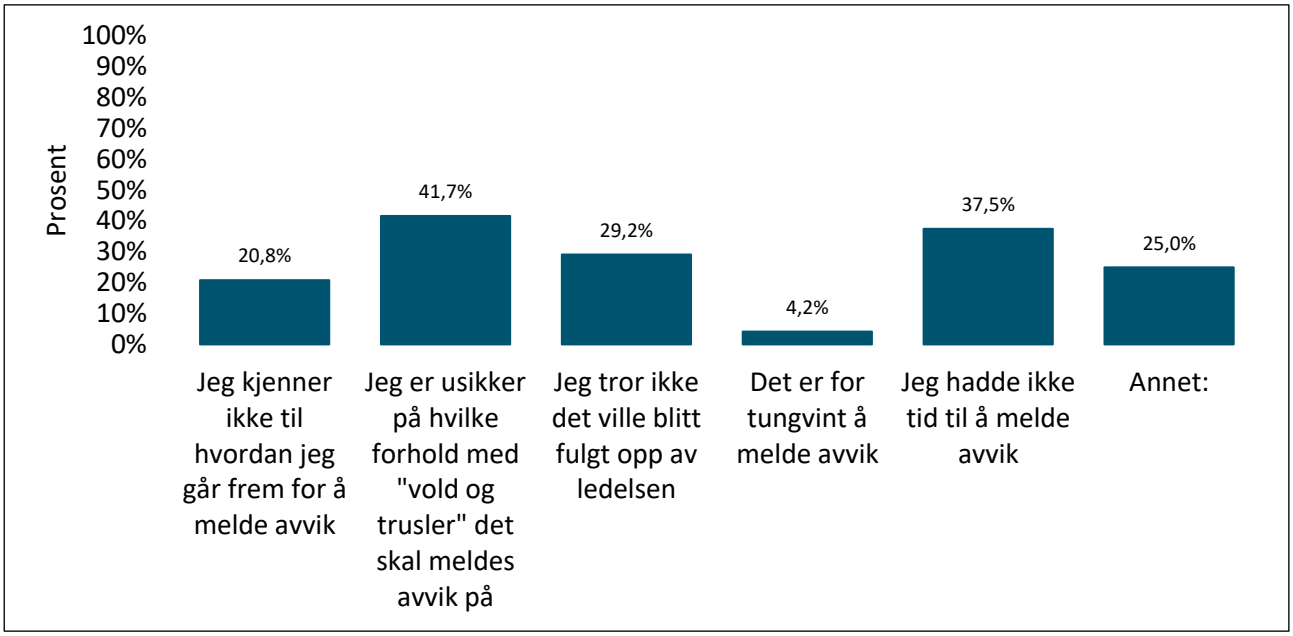


Figur 2 Meldte du hendelsen som avvik?

34 % svarer at de ikke meldte hendelsen som avvik, og 34 % svarer også at de bare har meldt noen av hendelsene de har vært utsatt for i denne perioden som avvik. I Kunnskap, mangfold og kultur er det 43 % som svarer at de ikke har meldt hendelser som avvik. I Helse og velferd er denne andelen 30 %.

Vi spurte om hvorfor hendelsene ikke ble meldt som avvik.[5]

[5] Her kunne de ansatte krysse av på flere alternativer. Dvs. summen av svarene er mer enn 100 %.

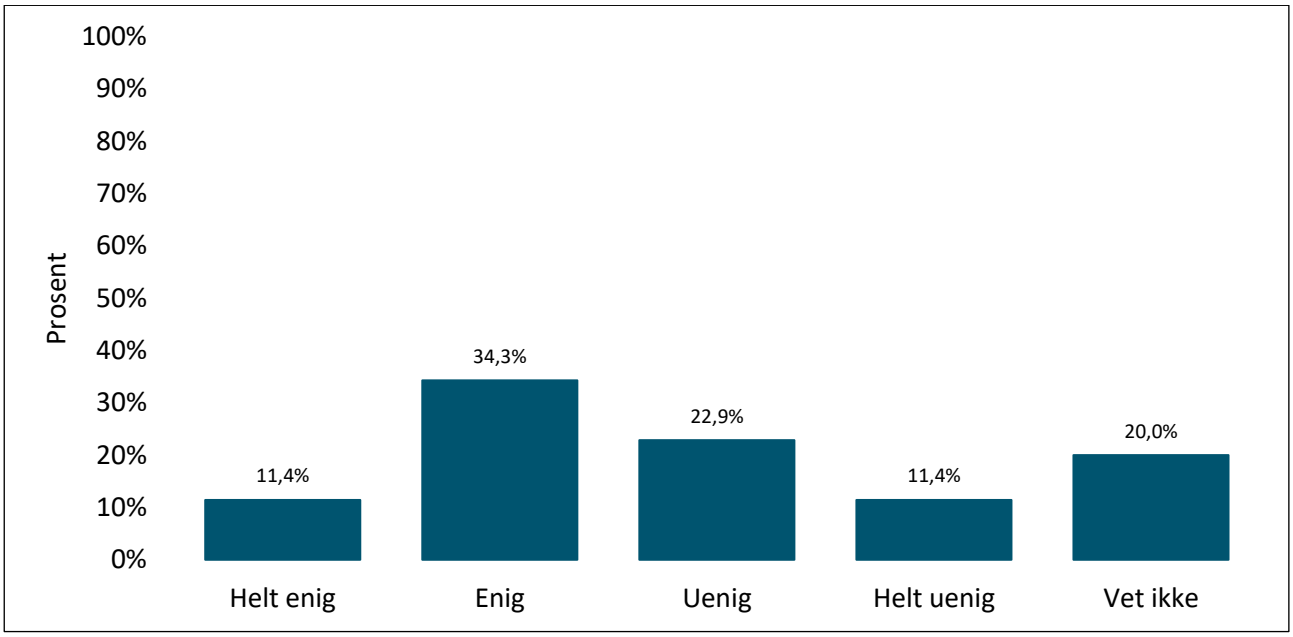


Figur 3 Hvorfor ble det ikke meldt avvik?

De vanligste årsakene til at avvik ikke blir meldt er usikkerhet om hvilke hendelser som skal meldes og manglende tid til å melde. 29 % er også usikre på av ledelsen ville følge opp avviket.

Det er flere som oppgir at manglende kunnskap om hvordan avvik skal meldes og usikkerhet om hva som skal meldes som årsak i Kunnskap, mangfold og kultur enn det er Helse og velferd.

Vi spurte de ansatte som hadde vært utsatt for hendelser om de var trygge på at avvik blir fulgt opp på en hensiktsmessig måte.



Figur 4 Når jeg melder avvik om vold eller trusler er jeg trygg på at avviket følges opp på en hensiktsmessig måte.

46 % av de ansatte er trygge på dette (kategoriene Helt enig og Enig). 54 % er ikke trygge på eller vet ikke om avvik følges opp hensiktsmessig. Det er ikke vesentlige forskjeller mellom Kunnskap, mangfold og kultur og Helse og velferd når det gjelder dette spørsmålet.

2.3.3. Revisors vurdering

Avvik er et sentralt virkemiddel i arbeidsgivers arbeid med å sikre et forsvarlig arbeidsmiljø for de ansatte. Når hendelser blir meldt, får arbeidsgiver informasjon om hvilken belastning de ansatte er utsatt for, og hvor det er behov for å sette inn tiltak for å trygge de ansatte. Det er derfor at viktig at hendelser som er definert som vold eller trusler, blir meldt.

Kommunen har generelle rutiner om melding og håndtering av avvik. I tillegg sier Retningslinjene at hendelser der det blir utøvd vold eller trusler, skal meldes som avvik.

Avvik skal meldes i QM+. Informasjon fra intervjuer viser at kompetansen blant de ansatte om hvordan avvik skal meldes, ikke er god nok. I tillegg har ikke kommunen og avdelingene i tilstrekkelig grad definert hvilke hendelser som skal defineres som vold eller trusler. Resultatene fra spørreundersøkelsen viser at det er betydelig usikkerhet blant de ansatte om hva som skal meldes som avvik, og dessuten at det ikke er gitt tilstrekkelig opplæring om dette. Det gjelder særlig i Kunnskap, mangfold og kultur.

Vi mener det er sannsynlig at ikke alle hendelser som gjelder vold eller trusler har blitt meldt som avvik, og at omfanget av slike hendelser er større enn det som fremkommer i beskrivelsen over. Spørreundersøkelsen viser også at det er volds- og trusselhendelser som ikke blir meldt. En konsekvens av dette kan være at ansatte som har vært utsatt for vold eller trusler, ikke har blitt fulgt opp i tilstrekkelig grad. Kommunen bør også merke seg at noen ansatte sier at de ikke er trygge på at avvik følges opp på en hensiktsmessig måte.

2.4. Opplæring og øvelser

Revisjonskriterium:

- **Kommunen skal gi nødvendig opplæring og øvelse i forebygging og håndtering av vold- og trusselsituasjoner**

2.4.1. Felles opplæring og øvelser

Retningslinjene om vold og trusler er lagt ut på Ansattportalen som alle ansatte har tilgang til. Ifølge HR-sjef skal nyansatte gjennomføre digital opplæring gjennom KS-Kunnskap. Der blir det blant annet informert om hvor ansatte finner rutiner og retningslinjer. Det er ledere med personalansvar som har ansvar for at retningslinjene blir kjent i avdelingene.

Som nevnt, var risikovurderinger tema på Internkontrolluka i 2023. Vold og trusler mot ansatte skulle ha vært tema på Internkontrolluka i 2024, men ble avlyst på grunn av sykdom. QM+ skal være tema på Internkontrolluka i 2025.

Vi har spurt verneombud om de ansatte på deres arbeidsplass har fått nødvendig opplæring i å forebygge og håndtere vold og trusler. 56 % mener at det blir gitt nødvendig opplæring, og 44 % mener at det ikke blir det. Vi har spurt de tillitsvalgte om det samme. Her mener 79 % av de ansatte ikke får tilstrekkelig opplæring.

Vi har spurt de ansatte om de har fått opplæring.

Tabell 2 Andel ansatte som har fått opplæring

	Samlet	Helse og velferd	Kunnskap, mangfold og kultur
Jeg har fått opplæring i å forebygge vold- og trusselsituasjoner.	40 %	58 %	19 %
Jeg har fått opplæring i å håndtere vold- og trusselsituasjoner.	39 %	58 %	18 %

2.4.2. Opplæring og øvelser i sektorer og avdelinger

Plan, næring og utvikling

Noen av de ansatte på avdelingen skal delta på et kurs som Helse og velferd skal gjennomføre i høst (se under). Vold og trusler var ifølge leder, tema på servicesentersamlingen for Grenlandskommunene i fjor, og i tillegg har det vært tema på avdelingssamlinger.

Ansatte på avdelingen skal, i samarbeid med bedriftshelsetjenesten, ha øvelse i å bruke alarmen.

Helse og velferd

Det skal gjennomføres kurs i håndtering av vold og trusler i januar 2026. Ansatte fra Helse og velferd og ansatte fra Plan, næring og utvikling skal delta. Kurset skal gjennomføres av eksterne og omfatte praktiske øvelser. Helse og velferd hadde tilsvarende kurs i 2021/22, og ifølge kommunalsjefen mente de ansatte at kurset var veldig nyttig.

Sektoren har fått råd og bistand både fra kommunens politikontakt og fra Arbeidstilsynet når det gjelder enkelte brukere.

Leder på Sjukeheimen/Lauvåsen har tidligere deltatt på kurs som sektoren har holdt, og de ansatte skal også delta på kurset som skal holdes i høst. Leder sier at de prøver å fange opp at vikarer og ansatte i små stillinger, men at det ikke alltid er så lett.

I perioder med stor risiko for at ansatte blir utsatt for vold og risiko, har de ansatte trent på hverandre når de har hatt anledning. For eksempel har de trent på hvordan det føles å bli holdt fast.

Leder av Bistand for funksjonshemmede forteller at det er utarbeidet en opplæringsbok som nye ansatte får. I tillegg får nyansatte intern opplæring av erfarne ansatte. Avdelingen henter informasjon og bistand fra ulike nettsteder, f.eks. Habiliteringstjenesten for voksne (HAVO).

De ansatte på avdelingen har, i regi av en vernepleier, trent litt på å bli holdt. Ifølge leder har man ikke fått trent på dette så mye som man gjerne ville.

På Psykisk helse og rusvelferd får nyansatte skulder-til-skulder opplæring, avhengig av hvilken erfaringsbakgrunn den enkelte har. De ansatte som har behov, skal delta på opplæringen som Helse og velferd skal gjennomføre i høst. Det har ikke vært øvelser på avdelingen.

Kunnskap, mangfold og kultur
Leder av Flyktningetjenesten sier at hun har gjennomført kurs hos tidligere arbeidsgiver om vold og trusler, men de andre ansatte på avdelingen har ikke fått opplæring om dette temaet. Det har heller ikke vært øvelser på avdelingen.

Kroken barnehage har fått bistand fra PPT i håndteringen av utagerende barn. Det er ellers ikke gitt noen opplæring om vold og trusler, og det er heller ikke gjennomført øvelser.

Ifølge rektor på Drangedal 10-årige skole har de ansatte ikke fått opplæring i å forebygge eller håndtere volds- og trusselhendelser. Det er heller ikke gjennomført øvelser.

Bygg, eiendom og kommunalteknikk
Det er ikke gitt opplæring eller holdt øvelser om vold og trusler på sektoren.

2.4.3. Revisors vurdering

I avdelinger der det er risiko for vold og trusler har arbeidsgiver ansvar for å sørge at det blir gitt nødvendig opplæring og øvelse i forebygging og håndtering av vold. Opplæring og øvelser må gjentas og tilpasses når det er vesentlige endringer i risiko vurderingen, og ellers når det er nødvendig. Vi mener generelt at kommunen ikke har sørget for at ansatte har fått tilstrekkelig opplæring og heller ikke sørget for at det blir gjennomført øvelser.

I Drangedal ligger ansvaret for opplæring av ansatte primært på avdelingslederne. Bortsett fra Internkontrolluka 2023, har det vært lite opplæringstiltak som berører temaet vold og trusler på overordna nivå. Det vil være forskjeller mellom fagområder i hvordan de hendelsene som det er risiko for, bør håndteres. Men når det er lite opplæringstiltak på tvers av avdelinger og ev. sektorer, kan det være en risiko for at det etableres ulike praksiser for hvordan slike saker skal håndteres, dvs. ulikheter som ikke er faglig begrunnet.

Resultatene fra spørreundersøkelsen viser at flertallet av de ansatte ikke har fått opplæring i forebygging og håndtering av vold og trusler. Det gjelder særlig i Kunnskap, mangfold og kultur.

Det blir i noen grad gjennomført øvelser i Helse og velferd, men ikke i Kunnskap, mangfold og kultur.

3. Oppfølging

Har kommunen rutiner og tiltak for å følge opp ansatte som har vært utsatt for vold og trusler?

Til denne problemstillingen har vi utledet følgende revisjonskriterium:

- **Kommunen skal ha rutiner, tiltak og praksis for å følge opp ansatte som er utsatt for vold og trusler.**

3.1. Rutiner for oppfølging

3.1.1. Overordnede rutiner

Retningslinjene sier følgende om ansatte som har blitt utsatt for trusler:

- Den/de ansatte skal gis tilbud om samtale eller debriefing[6]. Det skal vurderes om det er behov for ekstern oppfølging utover samtale med egen lege.
- Det skal gjennomføres oppfølgende samtaler etter én uke og igjen etter en måned. Behov for videre oppfølging skal avklares under siste samtale. Leder har ansvar for at dette blir gjort.

For ansatte som har vært utsatt for vold sier Retningslinjene blant annet at:

- Det skal vurderes om skaden krever legebehandling.
- Om ønsket, eller nødvendig, skal annet personale følge med den skadde til legevakten og sørge for at den skadde blir fulgt opp umiddelbart etterpå. Som hovedregel bør ikke den skadde være alene i den nærmeste tiden etterpå.
- Arbeidsgiver bør samle de ansatte til samtale/debriefing i løpet av de første timene etter hendelsen, ev. første virkedag etter hendelsen. Det må vurderes om de involverte har behov for ekstern oppfølging utover samtale med egen lege.
- Leder har ansvar for å gjennomføre oppfølgende samtaler etter én uke og etter én måned. Videre oppfølging avklares på siste samtale.
- Personlige klær og utstyr som har blitt ødelagt, skal som hovedregel erstattes av arbeidsgiver.

To sjekklister ligger som vedlegg til Retningslinjene. Dette er:

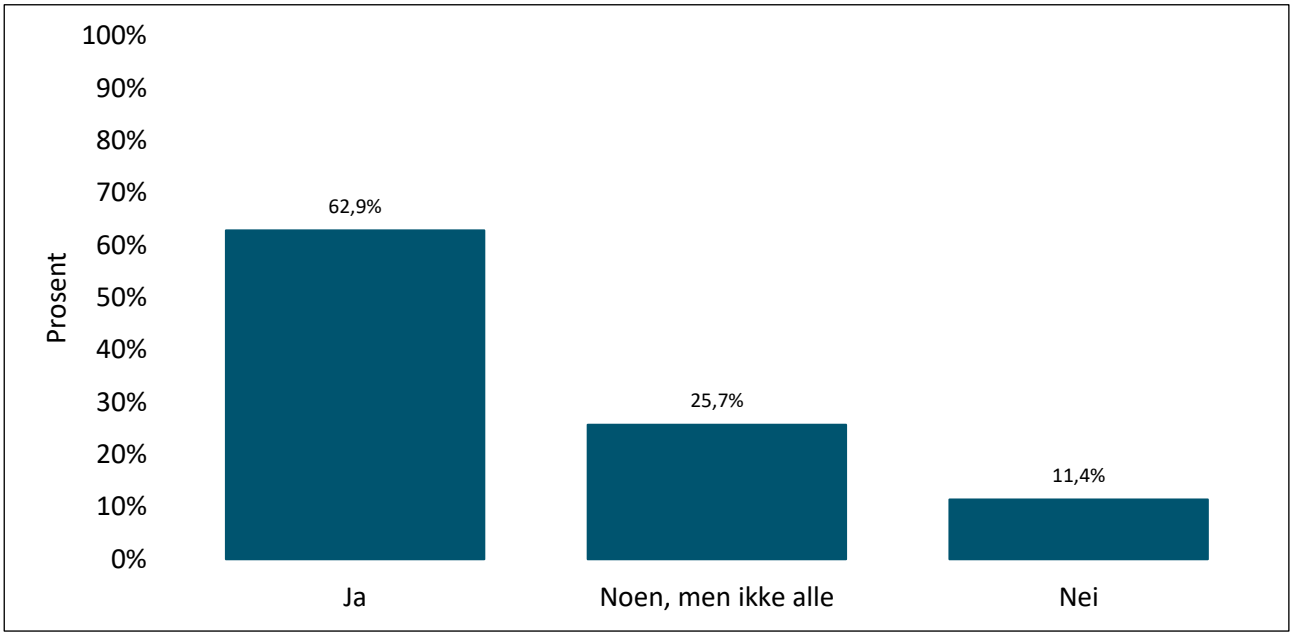
- Sjekkliste for arbeidsgivers/leders plikter ved vold og trusler
- Sjekkliste for hva som skal gjøres umiddelbart etter vold og trusler

[6] En debriefing er en etter-samtale der man går gjennom en hendelse for å analysere hva som skjedde, lære av erfaringen og forebygge fremtidige problemer.

Det følger av sjekklista om arbeidsgivers/leders plikter at arbeidsgiver/leder skal sørge for at hendelsen dokumenteres, med beskrivelse av hva som har skjedd, type skade, hvem som var involvert, hvordan hendelsen skal følges opp og hvem som er varslet ev. skal varsles. Dokumentasjonen skal lagres unntatt offentlighet i sikker sone i Public 360[7].

Ifølge HR-sjef er det nærmeste leder som skal følge opp ansatte som har blitt utsatt for vold eller trusler. HR-sjef og kommunalsjef, blir gjerne koblet på hvis det er alvorlig.

Vi har spurt ansatte som har vært utsatt for vold eller trusler i perioden 2023-2025 om leder ble varslet om hendelsen.

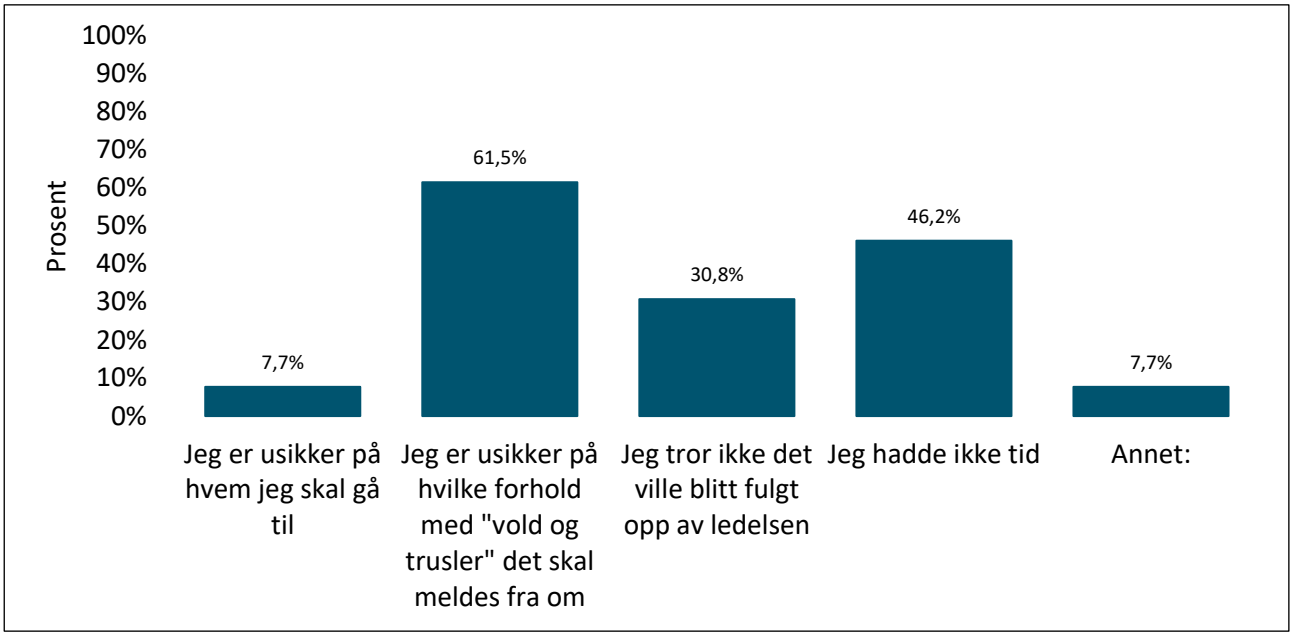


Figur 5 Ble leder varslet om hendelsen?

63 % svarer de varslet leder, 26 % sier at de har ikke varslet leder om alle hendelser og 11 % sier at de ikke varslet leder i hele tatt.

Vi spurte de ansatte om hvorfor de ikke varslet leder.

[7] Kommunen bruker nå et system som heter ACOS WebSak +

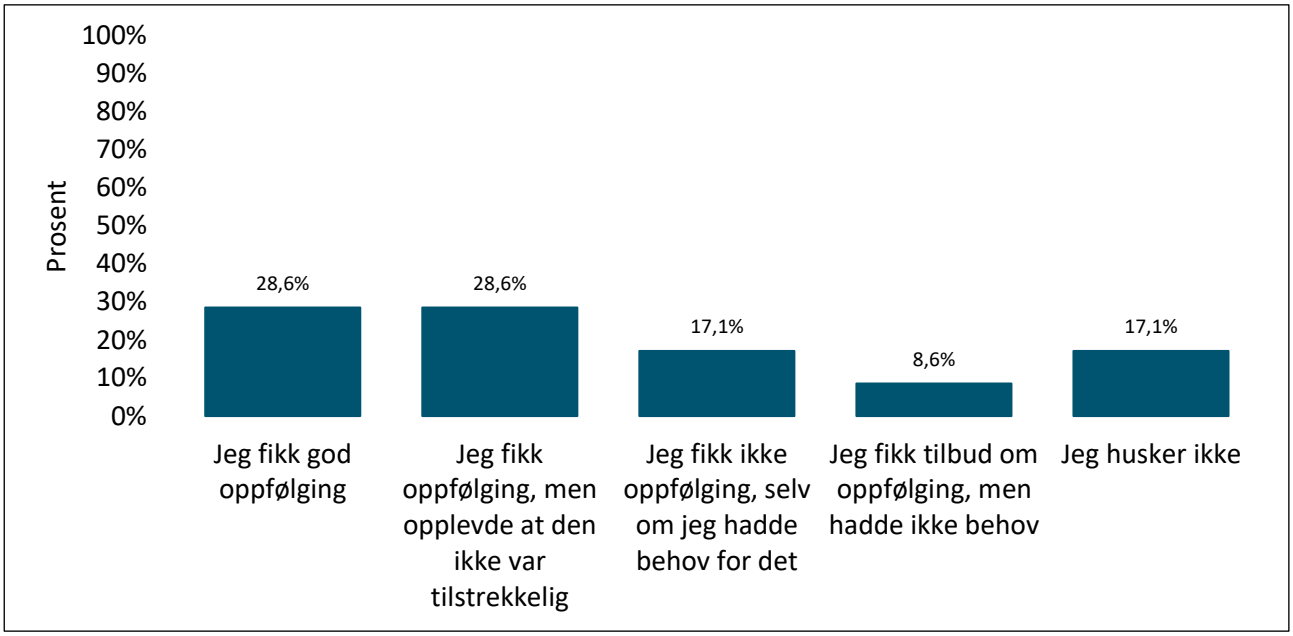


Figur 6 Hvorfor ble det ikke meldt fra til leder?

De vanligste årsakene til at det ikke ble meldt fra om vold og trusler, er usikkerhet om hvilke hendelser som skal meldes fra og manglende tid. En betydelig andel er også usikre på om ledelsen ville følge opp.

Hovedtillitsvalgt for Utdanningsforbundet mener at ansatte som har vært utsatt for vold eller trusler ikke blir fulgt opp av ledelsen. For eksempel får ikke ansatte som har vært utsatt for slike hendelser debriefing etterpå. Hun mener at det kan skyldes at lederne ikke kjenner rutinene for oppfølging. Hovedtillitsvalgt for Fagforbundet tror også at det er lite oppfølging av ansatte som har vært utsatt for hendelser. Hovedverneombudet sier hun er i tvil om ansatte blir fulgt opp i tilstrekkelig grad.

Vi har spurt ansatte som har vært utsatt for vold og trusler om hvordan de opplevde oppfølgingen etterpå.

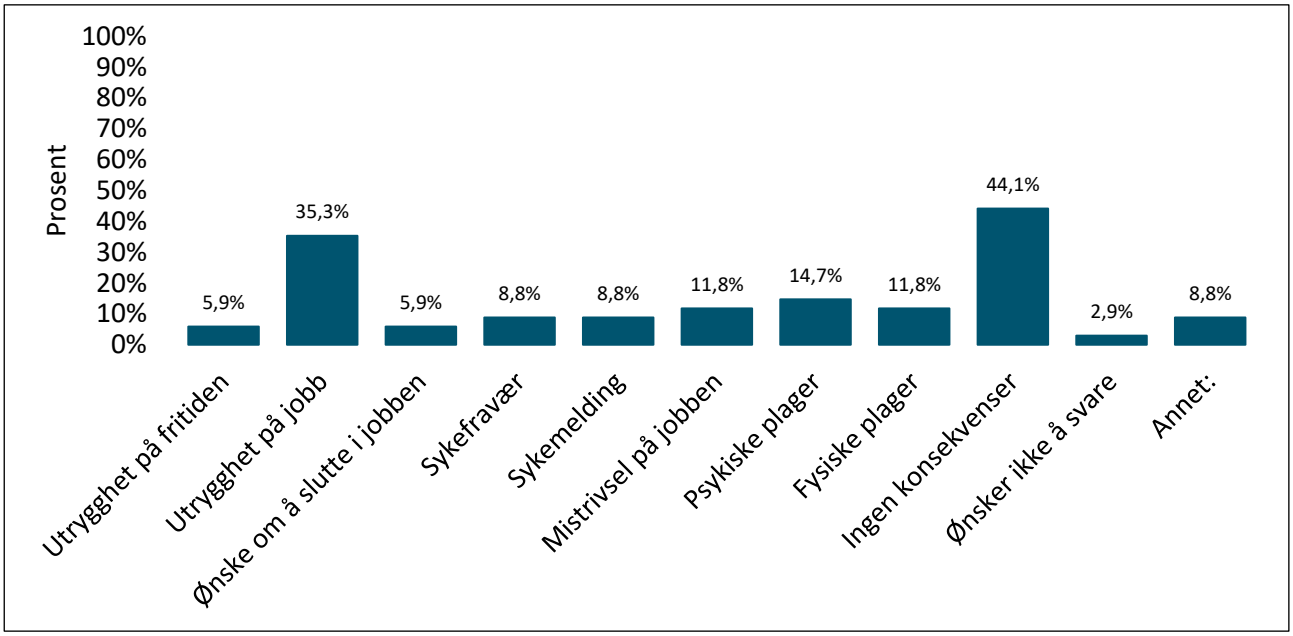


Figur 7 Hvordan opplevde du oppfølgingen i etterkant av hendelsen?

46 % mener at de ikke ble fulgt opp eller ikke ble tilstrekkelig fulgt opp etter å ha vært utsatt for vold eller trusler. Det er ikke vesentlige forskjeller mellom hvordan ansatte fra Helse og velferd og Kunnskap, mangfold og kultur har svar på dette spørsmålet.

Vi har spurt de ansatte om hva slags oppfølging de fikk tilbud om. 47 % sier at de fikk tilbud om samtale/debrief med leder etter hendelsen. 53 % sier at de ikke fikk tilbud om dette. 80 % sier de fikk tilbud om samtale med kollegaer.

Til slutt har vi spurt de ansatte som har vært utsatt for vold eller trusler i perioden 2023-2025 om hvilke konsekvenser det har hatt for dem personlig. Her har man kunnet krysse av for flere alternativer.



Figur 8 Hvilke konsekvenser har hendelsen(e) hatt for deg personlig?

Her svarer 44 % at hendelsen ikke har hatt noen konsekvenser for dem, men 35 % svarer hendelsen har ført til utrygghet på jobb.

3.1.2. Lokale rutiner og praksis i Helse og velferd

Leder av Sjukeheimen/Lauvåsen sier at hun snakker med ansatte som har blitt utsatt for hendelser. Hendelsen blir også tatt opp i personalmøter eller på vaktrommet. Tanken er at man skal lære av det som har skjedd. Leder mener at de nok generelt kunne være flinkere til å dokumentere oppfølgingen. Avdelingen har ikke egne rutiner for oppfølging av ansatte.

Bistand for funksjonshemmede har rutine for *Debrief og Defuse*[8]. Ifølge rutinen er *Defuse* viktig for å kunne gi støtte til personalet som har stått i potensielt traumatisk hendelse. Samtale med den/de ansatte skal forgå 0-48 timer etter hendelsen og vare under én time. Debrief er fasen etter en hendelse hvor man skal gå tilbake og se på hva som skjedde og hva man kan lære av hendelsen.

Leder sier når det har vært hendelser, så vurderer de om det er behov for å endre tiltakene rundt brukeren. Videre snakker han med den ansatte, men oppfølgingen stopper nok med den første samtalen, med mindre den ansatte ønsker mer oppfølging. Ifølge leder følger han med på at de ansatte ikke går på en psykisk smell, men han er også avhengig av at ansatte sier fra selv. Ett tiltak for å følge opp ansatte som har vært utsatt for hendelser, er at de får ansvar for en annen beboer enn den som utøvde vold eller trusler.

Leder dokumenterer oppfølgingen av den ansatte i en kladdebok. Dette skal etter planen overføres til Websak. Leder sier at han holder på å få opplæring i å bruke Websak. Han erfarer at det er en utfordring å få dokumentert alt og å ha tid til å dokumentere.

I Psykisk helse og rusvelferd sier leder at de har samtale med den ansatte etter hendelser. De som jobber på avdelingen reagerer ulikt på hendelser, og har dermed forskjellige behov for oppfølging.

Ingen av avdelingene bruker sjekklista som ligger som vedlegg til Retningslinjene.

Stikkprøver av oppfølging av avvik

Vi har valgt åtte avvik som er meldt i perioden 2024- 2025. Disse er:

- Fire avvik fra Sjukeheimen/Lauvåsen. Tre av avvikene gjaldt vold mot pleier og ett gjaldt trusler. Ett avvikene var gradert som meget alvorlig, og de andre tre som lite alvorlig.
    - Avviket som gjaldt trusler, var feilsendt og skulle ha vært sendt til Bistand for funksjonshemmede. Leder gav tilbakemelding til den ansatte som hadde meldt avviket, at avviket måtte meldes på nytt til riktig avdeling.

[8] "Defusing" er en kort, uformell samtale som gjennomføres umiddelbart etter en potensiell traumatisk hendelse for å gi umiddelbar støtte, stabilisere følelser og forebygge umiddelbare skadevirkninger

  - To av avvikene som gjaldt vold mot pleier, ble fulgt opp med samtale med den ansatte. Det var ingen skade, og ikke behov for lege. Det finnes ingen annen dokumentasjon enn det som fremgår av avviksmeldingen.
  - Det siste avviket gjaldt vold mot pleier. En ansatt hadde blitt bitt. I dette tilfellet fikk den ansatte stivkrampesprøyte. Det er ingen dokumentasjon av samtale med den ansatte. Ifølge leder foreligger det kvittering fra legekontoret og skademelding til NAV.

- Fire avvik fra Bistand til funksjonshemmede. Tre av avvikene gjaldt vold mot pleier. Disse avvikene var gradert som meget alvorlige:

  - Det første avviket gjaldt vold mot pleier. Det ble fulgt opp med samtale med pleier. Den ansatte hadde ikke opplevd hendelsen som spesielt skremmende. Det ble vurdert om det var behov for å gjøre endringer i prosedyrene rundt beboeren.
  - Det andre avviket gjaldt vold mot pleier. Ansatte på avdelingen hadde møte med beboer om vedkommendes oppførsel. Den ansatte som var utsatt for hendelsen, ble flyttet som primærkontakt.
  - Det tredje avviket gjaldt vold mot pleier (kloring). Leder er usikker på hvordan hendelsen ble fulgt opp. Han tror den ansatte dro til lege etter å ha blitt klort.

  Det fjerde avviket var det avviket som ble feilsendt til Sjukeheimen/Lauvåsen og skulle meldes på nytt til riktig avdeling, jf. forrige pkt. Dette avviket ble ikke meldt nytt, og derfor ikke registrert i avvikssystemet på Bistand for funksjonshemmede. Leder mener at hendelsen ble diskutert på avdelingen.

Ingen av avdelingene bruker sjekklista som ligger som vedlegg til kommunens overordna rutiner om vold og trusler.

3.1.3. Lokale rutiner og praksis i Kunnskap, mangfold og kultur

Flyktningetjenesten har egne rutiner for forebygging og håndtering av vold og trusler mot ansatte. Disse rutinene gir også føringer for hvordan ansatte som har vært utsatt for hendelser skal følges opp. Blant disse er å vurdere om den ansatte trenger legebehandling, og at de ansatte bør samles til samtale/debriefing i løpet av de første timene etter hendelsen. Det skal også vurderes om de involverte har behov for ekstern oppfølging utover samtale med egen lege.

Det har ikke vært hendelser i løpet av den tiden som nåværende leder har vært i stillingen. Slik hun har forstått det, har tidligere hendelser blitt fulgt opp med samtaler med den ansatte. Det foreligger ikke dokumentasjon fra slik oppfølging.

Kroken barnehage har ikke egne rutiner for å følge opp ansatte som har vært utsatt for vold eller trusler. Styrer sier at når de har utagerende barn, så er fokuset på barnet og ikke den ansatte. Se også pkt. 2.2.4.

Drangedal 10-årige skole har ikke egne rutiner for oppfølging av ansatte som har vært utsatt for vold eller trusler. Rektor sier at hun har samtaler med de ansatte som har vært utsatt for hendelser, og at hun har tilbudt de ansatte å ta kontakt med bedriftshelsetjenesten. Ifølge rektor har det ikke vært nødvendig å sende ansatte til lege, eller å sende melding om yrkesskade til NAV.

Ingen av avdelingene bruker sjekklista som ligger som vedlegg til kommunens overordna rutiner om vold og trusler.

Stikkprøver avvik
Vi har valgt ut fire avvik som er meldt i perioden 2024-2025 fra avvik fra Drangedal 10-årige skole. Avvikene gjelder vold mot ansatt. Tre av avvikene har høy alvorlighetsgrad og ett har lav.

- Det første avviket gjaldt slag, spark og svært verbalt truende oppførsel mot ansatt. Rektor hadde samtale med den ansatte. En stund etter hendelsen, overtok en annen ansatt ansvar for eleven.
- Det andre avviket gjaldt slag med pinne/stokk og spark mot ansatt. Rektor hadde samtale med den ansatte, som ikke lenger ønsket å ha ansvar for eleven. Vedkommende ble erstattet av en annen ansatt.
- Det tredje avviket gjaldt bl.a. slag mot ansatt. Det ble byttet mannskap rundt eleven som også fikk nye lokaler å være i.
- Det fjerde avviket (gradert med lav alvorlighetsgrad) gjaldt slag mot ansatt. Den ansatte ble fulgt opp av leder på Basen (eleven var elev der). Det ble også byttet om på bemanningen på Basen.

3.1.4. Bygg, eiendom og kommunalteknikk og Plan, næring og utvikling
Sektor for Bygg, eiendom og kommunalteknikk og avdeling for Plan, næring og utvikling og har ikke hatt avvik relatert til vold eller trusler, og har heller ikke egne rutiner for å følge opp ansatte som har vært utsatt for slike hendelser.

3.1.5. Revisors vurdering
Arbeidsgiver skal sørge for at ansatte som er utsatt for vold og trussel om vold får nødvendig oppfølging, både med hensyn til den fysiske og psykiske belastningen som hendelsen kan ha medført.

Kommunen har i Retningslinjene gitt føringer for hvordan ansatte som har vært utsatt for vold og trusler skal følges opp. Avdelinger i Helse og velferd har i tillegg utarbeidet egne rutiner for dette. Også Flyktningetjenesten har egne rutiner om dette. Drangedal 10-årige skole og Kroken barnehage har tilgang til Kriseportalen, men bortsett fra det, er det ikke her utarbeidet egne rutiner.

Retningslinjene sier at oppfølgingen av de ansatte skal dokumenteres. Basert på informasjon vi har fått i intervjuer, skjer dette i liten grad. Ingen av de avdelingene som vi har snakket med, bruker sjekklistene som skal dokumentere hvordan leder følger opp slike hendelser.

Retningslinjene/rutinene legger opp til at ansatte primært skal følges opp med samtaler og med legebehandling ved behov.

Nesten halvparten av de ansatte som har vært utsatt for vold og trusler, mener at de ikke ble godt nok fulgt opp i etterkant. Over 50 % sier at de ikke fikk tilbud om samtale/debrief med leder i etterkant av hendelsen.

Vi må tilføye at det er flere som sier at de ikke varslet leder om hendelser. I slike tilfeller vil det som regel være vanskelig for arbeidsgiver å følge opp. Samtidig er det flere som sier at grunnen til at de ikke sa fra om hendelsen, var at de ikke hadde tiltro til at leder ville følge opp.

I de innmeldte avvikene vi har sett på, er ikke oppfølgingen dokumentert, men leder sier at det har vært gjennomført samtaler med den ansatte. I tillegg sier lederne at rutiner og opplegg rundt pasienten, brukeren, barnet eller eleven blir vurdert og endret ved behov. Endrede rutiner/opplegg rundt pasienter, brukere, barnet eller eleven kan være et viktig forebyggende tiltak, som kan redusere risikoen for at ansatte blir utsatt for vold og trusler fremover. Samtidig er det viktig at den ansatte som har blitt utsatt for en volds- eller trusselhendelse blir ivaretatt på en god måte.

4. Konklusjoner og anbefalinger

4.1. Konklusjoner

Har kommunen rutiner og tiltak for å sikre at ansatte beskyttes mot vold og trusler?

Det er behov for forbedring på flere områder når det gjelder kommunens arbeid med å beskytte de ansatte mot vold og trusler. Dette gjelder blant annet:

- Kommunen har retningslinjer for forebygging og håndtering av vold og trusler mot ansatte, men retningslinjene er gamle og det er behov for oppdatering.
- Kommunen har ikke hatt tiltak for å sikre at de ansatte har god og felles forståelse av hva som ligger i begrepene vold og trusler. Det er betydelig usikkerhet om dette, og det har blant annet betydning for hvilke hendelser som arbeidsgiver blir varslet om og om de ansatte blir fulgt opp etter hendelsen.
- Kommunen har ikke kartlagt risiko for vold og trusler mot ansatte i tilstrekkelig grad.
- Kommunen har rutiner for å melde avvik, men det er usikkerhet om hvilke hendelser som skal meldes og manglende kompetanse om hvordan å melde avvik. Konsekvensen av dette kan være at volds- og trusselhendelser ikke blir meldt som avvik.
- Kommunen har ikke sørget for opplæring og øvelser i forebygging og håndtering av volds- og trusselsituasjoner i tilstrekkelig grad.

Samtidig er det iverksatt tiltak for å redusere risikoen for vold og trusler mot de ansatte på flere avdelinger. Flere avdelinger har også utarbeidet egne rutiner for forebygging og håndtering av vold og trusler som er tilpasset avdelingens behov, og sørger for opplæring av sine ansatte.

Har kommunen rutiner og tiltak for å følge opp ansatte som har vært utsatt for vold og trusler?

Kommunen har retningslinjer for hvordan ansatte som har vært utsatt for vold eller trusler skal følges opp. Noen avdelinger har også egne rutiner om dette.

Stikkprøver av meldte avvik viser at oppfølgingen ikke blir dokumentert slik som kommunens retningslinjer sier. I spørreundersøkelsen er det flere ansatte som mener at de ikke fikk tilstrekkelig oppfølging i etterkant av å ha blitt utsatt for vold eller trusler.

4.2. Anbefalinger

Vi anbefaler kommunen å

- oppdatere rutiner for håndtering og oppfølging av vold og trusler mot ansatte
- sørge for at ansatte har en felles forståelse av hva som ligger begrepene vold og trusler
- kartlegge risiko for at ansatte blir utsatt for vold og trusler

- sørge for opplæring i forebygging og håndtering av volds- og trusselsituasjoner, og om avvikssystemet
- sørge for at ansatte som har vært utsatt for vold eller trusler blir fulgt opp

Litteratur og kildereferanser

Lover og forskrifter

Lov 17. juni 2005 nr. 62 om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv. (arbeidsmiljøloven)
Forskrift 6. desember 1996 nr. 1127 om systematiske helse-, miljø- og sikkerhetstiltak i virksomheter (internkontrollforskriften)
Forskrift 6. desember 2011 nr. 1 357 om utførelse av arbeid, bruk av arbeidsutstyr og tilhørende tekniske krav (forskrift om utførelse av arbeid)
Forskrift 6. desember 2011 nr. 1355 om organisering, ledelse og medvirkning

Lov 22. juni 2018 nr. 83 om kommuner og fylkeskommuner (kommuneloven).
Forskrift 17. juni 2019 nr. 904 om kontrollutvalg og revisjon

Elektroniske kilder

Arbeidstilsynet, Vold og trusler på arbeidsplassen, 13. oktober 2025, https://www.arbeidstilsynet.no/arbeidsmiljo/vold-og-trusler

Vedlegg

Vedlegg 1: Kommunedirektørens uttalelse

Drangedal kommune
Kommunedirektør

Anne Hagen Stridsklev

Unntatt offentlighet
§ 5 2. ledd

Deres ref.	Vår ref.	Dato
	25/1554 - 8	11.11.2025

Høring vold og trusler mot ansatte

Hei.
Viser til høringsutkast til rapport om kommunens arbeid med å forebygge og følge opp vold og trusler mot ansatte.

Vi takker for ein grundig gjennomgang av dei funn som er gjort gjennom forvaltningsrevisjonen. Frå administrativt si side ser vi at funna som er gjort, skal føre til eit forbetringsarbeide. I klartekst betyr dette at vi kjem til å jobbe med anbefalingene i rapporten.

I første omgang reviderer vi rutinen for vold og trusler.
Samtidig lagar ein plan for implementering, slik at rutinen blir kjent for alle som jobbar i kommunen. Målet er at dette kjem til hamdsaming i AMU i februar.

I internkontrollveka som vert arrangert i desember skal vi ha fokus på avvikssystemet, slik at avvik blir rapporterast slik at vi kan bruke dette som læring i vårt forbetringsarbeid. Med dei funna som er gjort her vil avvik knytt til vold og trusler bli ekstra prioritert.

Med hilsen

Øystein Tveit
Kommunedirektør

Dokumentet er elektronisk godkjent og har derfor ingen signatur

Kopi til
Hilde Molberg
Ingunn Nestestog

Postadresse
Drangedal kommune
Gudbrandsveien 7
3750 Drangedal

Besøksadresse
www.drangedal.kommune.no

Telefon: +47 35 99 70 00
Epost: postmottak@drangedal.kommune.no

Bankgiro: 2635 07 00284
Org.nr.: 933277461

Vedlegg 2: Revisjonskriterier

Kilder for revisjonskriterier

Arbeidsmiljøloven (aml)
Aml § 4-3 sier følgende om krav til det psykososiale arbeidsmiljøet:

(1) Arbeidet skal legges til rette slik at arbeidstakers integritet og verdighet ivaretas.

(2) Arbeidet skal søkes utformet slik at det gir mulighet for kontakt og kommunikasjon med andre arbeidstakere i virksomheten.

(3) Arbeidstaker skal ikke utsettes for trakassering, herunder seksuell trakassering, eller annen utilbørlig opptreden. Med trakassering menes handlinger, unnlatelser eller ytringer som har som formål eller virkning å være krenkende, skremmende, fiendtlige, nedverdigende eller ydmykende. Med seksuell trakassering menes enhver form for uønsket seksuell oppmerksomhet som har som formål eller virkning å være krenkende, skremmende, fiendtlig, nedverdigende, ydmykende eller plagsom.

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

Det følger av aml § 3-1 at arbeidsgiver for å sikre at hensynet til arbeidstakerens helse, miljø og sikkerhet blir ivaretatt, skal sørge for at det utføres systematisk helse- miljø og sikkerhetsarbeid på alle plan i virksomheten. Dette skal gjøres i samarbeid med arbeidstakerne og deres tillitsvalgte.

Innholdet i HMS-arbeidet er videre regulert i aml § 3-1 andre ledd og i internkontrollforskriften.

Aml § 3-2 fastslår at arbeidsgiver plikter å ta særskilte forholdsregler for å ivareta sikkerheten til arbeidstakerne, blant annet sørge for at arbeidstaker gjøres kjent med farene, og at det utarbeides skriftlig instruks om utførelse og sikkerhetstiltak.

Kommunen plikter å ha arbeidsmiljøutvalg (AMU), jf. aml § 7-1. AMU har ifølge § 7-2, skal virke for gjennomføring av et fullt forsvarlig arbeidsmiljø. Utvalget skal delta i planleggingen av verne- og miljøarbeidet, og nøye følge utviklingen i spørsmål som angår arbeidstakernes sikkerhet, helse og miljø.

Forskrift om systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid i virksomheter (Internkontrollforskriften)
Ifølge § 4 skal den som er ansvarlig for virksomheten sørge for at det innføres og utøves internkontroll i virksomheten og at dette gjøres i samarbeid med arbeidstakerne og deres representanter.

Internkontrollforskriften § 5 sier at internkontrollen skal tilpasses virksomhetens art, aktiviteter, risikoforhold og størrelse i det omfang som er nødvendig for å etterleve krav i eller i medhold av helse-, miljø- og sikkerhetslovgivningen.

Internkontroll innebærer at virksomheten skal:	***Dokumentasjon***
1. sørge for at de lover og forskrifter i helse-, miljø- og sikkerhetslovgivningen som gjelder for virksomheten er tilgjengelig, og ha oversikt over de krav som er av særlig viktighet for virksomheten	–
2. sørge for at arbeidstakerne har tilstrekkelig kunnskaper og ferdigheter i det systematiske helse-, miljø- og sikkerhetsarbeidet, herunder informasjon om endringer	–
3. sørge for at arbeidstakerne medvirker slik at samlet kunnskap og erfaring utnyttes	–
4. fastsette mål for helse, miljø og sikkerhet	*må dokumenteres skriftlig*
5. ha oversikt over virksomhetens organisasjon, herunder hvordan ansvar, oppgaver og myndighet for arbeidet med helse, miljø og sikkerhet er fordelt	*må dokumenteres skriftlig*
6. kartlegge farer og problemer og på denne bakgrunn vurdere risiko, samt utarbeide tilhørende planer og tiltak for å redusere risikoforholdene	*må dokumenteres skriftlig*
7. iverksette rutiner for å avdekke, rette opp og forebygge overtredelser av krav fastsatt i eller i medhold av helse-, miljø- og sikkerhets- lovgivningen	*må dokumenteres skriftlig*
8. foreta systematisk overvåkning og gjennomgang av internkontrollen for å sikre at den fungerer som forutsatt	*må dokumenteres skriftlig*

Videre sier § 6 at når flere virksomheter utøver arbeid på samme arbeidsplass, skal de, om nødvendig, skriftlig avtale hvem av dem som har ansvaret for internkontrollen for deres felles aktiviteter eller områder.

Forskrift om utførelse av arbeid, bruk av arbeidsutstyr og tilhørende tekniske krav
Kapittel 23A i forskriften om utførelse av arbeid handler om arbeid som kan medføre fare for å bli utsatt for vold eller trussel om vold.

Ifølge § 23A-1 skal arbeidsgiver kartlegge arbeidssituasjoner som kan medføre at arbeidstaker blir utsatt for vold. Ved planlegging, utforming og utførelse av arbeidet skal arbeidsgiver sørge for enkeltvis og samlet vurdering av forhold som kan innebære fare for å bli utsatt for vold eller 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.*

Videre følger det av forskriften § 23A-2 at det skal gis nødvendig opplæring og øvelse i forebygging og håndtering av vold- og trusselsituasjoner, samt i bruk av eventuelt sikkerhetsutstyr.

Arbeidsgiver skal sørge for at opplæring og øvelse gjentas og tilpasses vesentlige endringer i risikovurderingen og ellers når det er nødvendig.

Arbeidsgiver skal ifølge § 23A-3, sørge for at arbeidstakerne og deres representanter gis nødvendig informasjon om risikofaktorer knyttet til vold og trussel om vold, samt iverksatte tiltak og rutiner for å forebygge, håndtere og følge opp vold- og trusselsituasjoner. Arbeidstakerne skal gis informasjon om rutiner for varsling og rapportering av vold og trussel om vold.

Ifølge § 23A-4 skal arbeidsgiver iverksette nødvendige tiltak på bakgrunn av de helse- og sikkerhetsrisikoer som fremkommer av risikovurderingen. Arbeidsgiver skal sørge for at risiko for vold og trussel om vold så langt som mulig fjernes eller reduseres. Ved gjennomføring av tiltak skal det særlig tas hensyn til:

a. utforming og tilrettelegging av arbeidsplassen og arbeidet som utføres,
b. systematisk vedlikehold av relevant arbeidsutstyr mv., for eksempel av alarmutstyr der dette brukes,
c. muligheter for tilkalling av hjelp,
d. bemanning, herunder bruk av alenearbeid.

Videre skal arbeidsgiver sørge for at arbeidstaker som er utsatt for vold og trussel om vold får nødvendig oppfølging, både med hensyn til den fysiske og psykiske belastningen som hendelsen kan ha medført, jf. § 23A-5.

Forskrift om organisering, ledelse og medvirkning
Ifølge § 2-1 skal planlegging og vurdering av arbeidsmiljøet og gjennomføring av nødvendige og forebyggende tiltak, skje i samarbeid med arbeidstakerne, verneombud og tillitsvalgte.

Arbeidstilsynets anbefalinger
Arbeidstilsynet gir anbefalinger om hvor arbeidsgivere skal forebygge vold og trusler og følge opp ansatte på sine nettsider[9].

[9] Vold og trusler - Arbeidstilsynet

Arbeidstilsynet sier at arbeidsgiver og arbeidstaker sammen må definere hva som er vold og trusler i arbeidet.

> *Hva som oppleves som vold og trusler, kan variere fra arbeidsplass til arbeidsplass. Derfor må arbeidsgiveren og arbeidstakerne bli enige om hva de legger i begrepene vold og trusler. Dette er viktig for å fange opp alle de volds- og trusselrelaterte belastningene som arbeidstakerne kan utsettes for i forbindelse med arbeidet*
>
> *Definisjonen må omfatte alle typer vold og trusler knyttet til arbeidet og yrkesrollen, uavhengig av om det er*
> - *på eller utenfor arbeidsstedet*
> - *i eller utenfor arbeidstiden*

Arbeidstilsynet definerer vold og trusler slik:

- *«Vold og trusler» er hendelser hvor arbeidstakere blir fysisk eller verbalt angrepet i situasjoner som har forbindelse med deres arbeid, og som innebærer en åpenlys eller antydet trussel mot deres sikkerhet, helse eller velvære.*
- *«Trussel» er et verbalt angrep eller handling som tar sikte på å skade eller skremme en person.*
- *«Vold» er enhver handling som har til hensikt å føre til fysisk eller psykisk skade på en person. Det inkluderer også hendelser der den som skader en annen person, ikke er klar over eller vurderer konsekvensene av handlingen sin – for eksempel på grunn av rus, psykisk/somatisk sykdom, mental og emosjonell tilstand eller liknende.*
- *«Til hensikt» er i denne definisjonen brukt for å skille handlingen fra rene uhell som også kan føre til liknende skader. Det kan også defineres som vold når arbeidstakere opplever utagerende handlinger hvor det utøves stort skadeverk på inventar og utstyr.*

Når det gjelder ansatte som har vært utsatt for vold eller trusler anbefaler Arbeidstilsynet at arbeidsgiver

- tar vare på den voldsrammede og gir psykisk førstehjelp
- tar vare på kollegaer, inviterer til en samtale og blir enige om regler
- informer og rapporter om hendelsen
- tilbyr jevnlig oppfølging
- sørger for et system av kollegastøtte
- involverer profesjonell hjelp

Revisjonskriterier

Til problemstilling 1 **om kommunen har rutiner og tiltak for å sikre at ansatte beskyttes mot vold og trusler**, har vi utledet følgende revisjonskriterier:

- Kommunen bør ha tiltak for å sikre en felles forståelse av hva som inngår i begrepene vold og trusler
- Kommunen skal ha rutiner og praksis for å gjennomføre risikovurdering av faren for at ansatte blir utsatt for vold eller trusler.
- Kommunen skal utarbeide skriftlige planer og tiltak for å redusere risikoforholdene, og evaluere planene/tiltakene.
- Kommunen skal sikre at arbeidstakere og verneombud medvirker i dette arbeidet.
- Kommunen skal ha rutiner og praksis for å melde fra om og følge opp meldinger om vold og trusler om vold.
- Kommunen skal gi nødvendig opplæring og øvelse i forebygging og håndtering av vold- og trusselsituasjoner

Til problemstilling 2 **om kommunen har rutiner og tiltak for å følge opp ansatte som har vært utsatt for vold og trusler**, har vi utledet følgende revisjonskriterium:

- Kommunen skal ha skal ha rutiner, tiltak og praksis for å følge opp ansatte som er utsatt for vold og trusler.

Vedlegg 3: Metode og kvalitetssikring

Forvaltningsrevisjonen startet opp ved oppstartsbrev 3. juni 2025. Oppstartsmøte ble holdt 23. juni med konstituert kommunedirektør og HR-sjef til stede. I møtet presenterte vi prosjektplanen med problemstillinger, kilder for revisjonskriterier og plan for gjennomføringen.

Forvaltningsrevisjoner skal gjennomføres på en måte som sikrer at informasjonen i rapporten er relevant og pålitelig. At dataene er relevante (gyldige/valide) innebærer at de beskriver de forholdene som problemstillingene omhandler. Pålitelighet (reliabilitet) handler om at innsamling av data skal skje så nøyaktig som mulig og at det ikke har skjedd systematiske feil underveis.

Vi vil nedenfor redegjøre for datagrunnlaget vårt og hvilke metoder vi har brukt for å svare på problemstillingene. Vi vil også beskrive hvilke tiltak som er brukt for å sikre dataenes relevans og pålitelighet.

Innsamling av data, relevans og pålitelighet

Datainnsamling og rapportskriving har foregått i perioden august til oktober 2025.

Forvaltningsrevisjonen skal ihht kontrollutvalgets vedtak omfatte ansatte i Helse og Velferd, Kunnskap, mangfold og kultur og dessuten ansatte på kommunehuset. Utvalget av avdelinger som vi har snakket med, er gjort på bakgrunn av innspill om risiko fra administrasjonen, og ut ifra hvilke avdelinger der det er meldt avvik for vold eller trusler. Vi har valgt følgende avdelinger:

Fra Helse og Velferd:
- Sjukeheimen/Lauvåsen
- Bistand til funksjonshemmede
- Psykisk helse og rusvelferd

Fra Kunnskap, mangfold og kultur:
- Flyktningetjenesten
- Kroken barnehage
- Drangedal 10-årige skole

Vi har også valgt ut avdeling for Plan, næring og utvikling, som har ansatte lokalisert på kommunehuset.

For å undersøke problemstillingene har vi innhentet ulike dokumenter fra kommunen. Dette omfatter blant annet:

- Retningslinje for forebygging og håndtering av vold og trusler mot ansatte i Drangedal kommune
- Internkontroll HMS – Prosedyre for melding og håndtering av HMS-avvik/uønskede hendelser
- Internkontroll HMS – Organisering av HMS-arbeidet i Drangedal kommune

- HMS og IA aktivitetsplan for Drangedal kommune 2025-2026
- Avvik for vold og trusler innmeldt i 2024 og 2025
- AMU-saker fra 2024 og 2025
- Risikovurderinger og rutiner som gjelder vold og trusler fra utvalgte avdelinger (se under)

En svakhet ved dokumentgjennomgang er at praksis ikke nødvendigvis er i samsvar rutiner og retningslinjer, og at gjennomgangen av dokumenter derfor ikke alene viser hvordan det arbeides på området. For å kompensere for dette, har vi gjennomført intervjuer, tatt stikkprøver av oppfølging av avvik og gjennomført en spørreundersøkelse.

Vi har intervjuet:

- HR-sjef
- Hovedverneombud
- Hovedtillitsvalgt Fagforbundet
- Hovedtillitsvalgt Utdanningsforbundet
- Kommunalsjef Helse og velferd
- Kommunalsjef Kunnskap, mangfold og kultur
- Kommunalsjef Bygg, eiendom og kommunalteknikk
- Barnehagefaglig rådgiver
- Rektor Drangedal 10-årige skole
- Styrer Kroken barnehage
- Leder Flyktningetjenesten
- Leder Bistand til funksjonshemmede
- Leder Psykisk helse og rusvelferd
- Ledere for Sjukeheimen og Lauvåsen
- Beredskapskoordinator

Det er skrevet referat fra alle intervjuer. De som er intervjuet har fått mulighet til å korrigere referatene for godkjenning.

Vi har tatt stikkprøver av oppfølginga av innmeldte avvik:

- 4 avvik innmeldt fra Sjukeheimen og Lauvåsen
- 4 avvik innmeldt fra Bistand til funksjonshemmede
- 4 avvik innmeldt fra Drangedal 10-årige skole

Vi har gjennomført en spørreundersøkelse, rettet mot ansatte i

- Helse og velferd
- Kunnskap, mangfold og kultur
- Plan, næring og utvikling
- Økonomi og servicetjenester
- Avdelingsledere i Bygg, eiendom og kommunalteknikk

- Renholdere

Vi har inkludert renholderne i spørreundersøkelsen fordi de har ansvar for renhold på avdelinger der det er risiko for vold eller trusler. Spørreundersøkelsen er sendt ut til 536 ansatte i disse sektorene og avdelingene på epostadresser som vi har fått av kommunen. Vi har fått svar fra 154 ansatte. Det gir en samlet svarprosent på 29 %. Svarprosenten fordeler seg på følgende måte:

- Helse og velferd: 24 %
- Kunnskap, mangfold og kultur: 32 %
- Bygg, eiendom og kommunalteknikk (avdelingsledere og renholdere): 23 %
- Plan, næring og utvikling og Økonomi og servicetjenester: 82 %

Bortsett fra i Plan, næring og utvikling og i Økonomi og servicetjenester, er ikke svarprosenten er ikke høy nok til at vi kan si den er representativ. Svarprosenten samlet er heller ikke representativ. Det betyr at vi ikke kan si at det er sannsynlig at de som ikke har svart på undersøkelsen, mener det samme som de som har svart. Vi har likevel fått svar fra 154 ansatte, og spørreundersøkelsen viser hva disse ansatte mener og hvilke erfaringer de har om kommunens arbeid med vold og trusler. Vi bruker derfor resultatene i rapporten.

Personopplysninger

I forbindelse med denne forvaltningsrevisjonen har vi behandlet personopplysninger som navn og epostadresse til ansatte i kommunen. Vi har også behandlet personopplysninger om ansatte som har vært utsatt for vold eller trusler.

Vårt rettslige grunnlag for å behandle personopplysninger er kommuneloven § 24-2 fjerde ledd.

Vi behandler personopplysninger slik det er beskrevet i vår personvernerklæring. Personvernerklæringen er tilgjengelig på vår nettside vtrevisjon.no.

God kommunal revisjonsskikk - kvalitetssikring

Forvaltningsrevisjon skal gjennomføres, dokumenteres, kvalitetssikres og rapporteres i samsvar med kommuneloven og god kommunal revisjonsskikk.[10]

Kvalitetssikringen skal sikre at undersøkelsen og rapporten har nødvendig faglig og metodisk kvalitet. Videre skal det sikres at det er konsistens mellom bestilling, problemstillinger, revisjonskriterier, data, vurderinger og konklusjoner.

[10] 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).

Vestfold og Telemark revisjon IKS har et system for kvalitetsstyring som er i samsvar med den internasjonale standarden for kvalitetsstyring.[11] Denne forvaltningsrevisjonen er kvalitetssikret i samsvar med vårt kvalitetsstyringssystem og i samsvar med kravene i RSK 001.

[11] ISQM 1 og 2 er internasjonale standarder for kvalitetsstyring og oppdragskontroll for revisjonsforetak som utfører revisjon eller forenklet revisorkontroll av regnskaper, eller andre attestasjonsoppdrag eller beslektede tjenester.

På vakt for fellesskapets verdier

Rapporten er utarbeidet av
Vestfold og Telemark revisjon IKS

Har du spørsmål til rapporten?
Ta kontakt med oss:
Telefon: 33 07 13 00
E-post: post@vtrevisjon.no

www.vtrevisjon.no

25: 4016 402