



Vestfold
og Telemark
revisjon

Vold og trusler mot ansatte

Forvaltningsrevisjon | Bamble kommune

Innhold

Sammendrag	3
1. Innledning	5
1.1. Kontrollutvalgets bestilling	5
1.2. Problemstilling og revisjonskriterier	5
1.3. Avgrensning.....	5
1.4. Metode og kvalitetssikring	5
1.5. Kommunedirektørens uttalelse.....	6
2. Problemstilling 1 – overordnede rutiner	7
2.1. Revisjonskriterier	7
2.2. Organisering i kommunen.....	7
2.3. Oppgave og ansvarsfordeling.....	7
2.4. Overordnede rutiner	10
2.5. Styringsmål	11
2.6. Risikovurdering	13
2.7. Revisors vurdering.....	14
3. Problemstilling 2 – rutiner og tiltak for å beskytte ansatte mot vold og trusler .	15
3.1. Velferd	15
3.2. Oppvekst	26
4. Problemstilling 3 – rutiner og tiltak for å følge opp ansatte	37
4.1. Rutiner og tiltak for å melde fra	37
4.2. Rutiner og tiltak for oppfølging av arbeidstakere	41
5. Konklusjoner og anbefalinger	45
5.1. Konklusjoner.....	45
5.2. Anbefalinger.....	47
Litteratur og kildereferanser	48
Vedlegg	49
Vedlegg 1: Kommunedirektørens uttalelse	49
Vedlegg 2: Revisjonskriterier	50
Vedlegg 3: Metode og kvalitetssikring	54

Sammendrag

Mange av kommunens ansatte har yrker hvor det er risiko for å bli utsatt for vold og trusler. Som arbeidsgiver plikter kommunen å beskytte sine ansatte mot vold og trusler. Pliktene kommunen må overholde/utføre finner vi i forskrift om utførelse av arbeid, kapittel 23A.

I denne forvaltningsrevisjonen har vi undersøkt Bamble kommunes arbeid med å forebygge vold og trusler mot ansatte, og videre hvordan kommunen følger opp ansatte som har vært utsatt for vold eller trusler. Vi har sett på kommunens overordnede rutiner, og gått nærmere inn på rutiner og praksis i kommunalområdene Velferd og Oppvekst. Ansatte i kommunalområdene har fått tilbud om å delta i en spørreundersøkelse om temaet.

Overordnede rutiner

Våre undersøkelser viser at kommunen har overordnede rutiner for å sikre at kravene i forskrift om utførelse av arbeid blir overholdt. Kommune har fastsatt en oppgave- og ansvarsfordeling i arbeidet med vold og trusler.

I kommunens kvalitetssystem Compilo ligger *Veileder for håndtering av vold og trusler om vold*, rutiner, prosedyrer, maler og skjema knyttet til arbeidet med å vurdere risiko for, og forebygge vold og trusler, og for hvordan avvik skal håndteres. Kommunen har også overordnede rutiner for oppfølging av ansatte.

Kommunen har styringsdokumentene *Mål og handlingsplan for HMS og IA-arbeidet i Bamble kommune 2024*, som også omfatter arbeid med vold og trusler. Kommunens mål omhandler bla. å definere risikoområder i eget arbeidsmiljø og melde og følge opp avvik, for å avdekke, rette opp og forebygge uønskede hendelser i arbeidsmiljøet.

Det er den enkelte virksomhet/avdeling som skal gjøre risikovurdering og utarbeide tilhørende planer og tiltak for å redusere risikoforholdene. Risikovurderinger skal gjennomføres jevnlig.

Rutiner og tiltak for å beskytte ansatte mot vold og trusler

Vi har sett at i begge kommunalområdene Velferd og Oppvekst har virksomhetene/avdelingene rutiner og tiltak for å beskytte ansatte mot vold og trusler, men det er enkelte mangler.

Flere avdelinger mangler rutiner/årshjul/virksomhetsplaner som er styrende for arbeid med risikovurderinger i enheten. Ikke alle enheter har oppdaterte ROS-analyser, og det er noen enheter som mangler det helt. Det er flere ledere som gir uttrykk for at de ikke hadde fått tilstrekkelig opplæring i å kartlegge og forebygge risiko.

Vi ser at det i alle virksomhetene foreligger ulike former for rutiner/tiltak/planer for å forebygge og redusere risiko for vold og trusler, men enkelte avdelinger mangler dette. En forholdsvis stor andel av de ansatte i begge kommunalområdene gir uttrykk for at rutinene for forebygging og oppfølging av vold og trusler ikke er dekkende og hensiktsmessige.

Virksomhetene har ulike former for opplæring og øvelser om temaet vold og trusler. Det er imidlertid et spørsmål om dette er tilstrekkelig. I spørreundersøkelsen har over 45 % av de ansatte i Velferd og 60 % av de ansatte i Oppvekst svart at de ikke har fått opplæring, hverken på forebygging eller håndtering av vold og trusler.

Rutiner og tiltak for å følge opp ansatte

Vi har sett at kommunen har en overordnet rutine for å melde avvik i Compilo. De ansatte svarer at de i hovedsak er kjent med hvem de skal melde fra til om uønskede hendelser. Også når det gjelder spørsmålet om de vet når det skal skrives avvik, er det et flertall som svarer at de vet det. På begge spørsmålene er det imidlertid enkelte som oppgir at de ikke er kjent med dette.

Svar i spørreundersøkelsen tyder på at det ikke blir skrevet avvik i kommunen avvikssystem ved alle tilfeller av uønskede hendelser. Det er ikke i tråd med kommunens overordnede rutiner. Ansatte oppgir ulike årsaker, bl.a. at de er usikre på hva som utgjør et avvik når det gjelder vold og trusler.

Kommunen har en overordnet rutine for oppfølging av ansatte som har vært utsatt for vold og trusler. De aller fleste ledere oppgir å kjenne til denne.

Flere ledere uttrykker behov for mer opplæring for å ivareta ansatte som har vært utsatt for vold eller trusler. Ifølge rutinen er det primære oppfølgingstiltaket samtale med leder eller kollega. Vi ser at det er dette tiltaket flest ansatte har oppgitt som oppfølging etter siste vold og/eller trusselhendelse. Nesten 40 % av de som har vært utsatt for vold og trusler oppga at de ikke fikk oppfølging ved den siste hendelsen.

Anbefalinger

Vi anbefaler Bamble kommune å gjøre følgende for å sikre at kommunen etterlever kravene i forskrift om utførelse av arbeid kapittel 23A:

- sørge for at overordnede rutiner vedr vold og trusler er kjent og i bruk i hele organisasjonen
- sikre at det er rutiner for å gjennomføre risikovurderinger
- sørge for at det gjennomføres risikovurdering av fare for å bli utsatt for vold og trusler på alle nivåer i kommunen der dette er relevant
- sikre nødvendig opplæring og øvelse i forebygging og håndtering av vold- og trusselsituasjoner
- tydeliggjøre når det skal skrives avvik på vold og trusler
- sørge for at alle som har vært utsatt for vold eller trusler får nødvendig oppfølging

Skien, 8. oktober 2024

1. Innledning

1.1. Kontrollutvalgets bestilling

Forvaltningsrevisjonen er bestilt av kontrollutvalget i Bamble kommune i sak 17/24:

Kontrollutvalget bestiller prosjektplan fra Vestfold & Telemark revisjon IKS for en forvaltningsrevisjon av «Vold og trusler mot ansatte», med vinkling: Om kommunen oppfylder sine plikter for å forebygge vold og trusler mot ansatte, og oppfølging av ansatte som er utsatt for dette.

Prosjektplanen ble godkjent i kontrollutvalgets møte 10. juni 2024 (sak 21/24).

Bakgrunnen for bestillingen er kommunens plan for forvaltningsrevisjon 2024-2027, vedtatt av kommunestyret 21.03.2024.

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 Bamble kommune overordnede rutiner og tiltak for å sikre at ansatte beskyttes mot vold og trusler og oppfølging av ansatte utsatt for dette?
2. Har kommunalområdene Velferd og Oppvekst rutiner og tiltak for å sikre at ansatte beskyttes mot vold og trusler?
3. Har kommunalområdene Velferd og Oppvekst rutiner og tiltak for å følge opp tilfeller av vold og trusler mot ansatte?

Revisjonskriteriene¹ i denne forvaltningsrevisjonen er hentet fra arbeidsmiljøloven, forskrift om utførelse av arbeid, internkontrollforskriften og ulike veiledere fra Arbeidstilsynet. Kriteriene framgår under hver problemstilling nedenfor, og er nærmere omtalt i vedlegg 2 til rapporten.

1.3. Avgrensning

Forvaltningsrevisjonen er avgrenset til kommunalområdene Oppvekst og Velferd. Vi har undersøkt perioden 2022 til 2024.

1.4. Metode og kvalitetssikring

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.

Denne forvaltningsrevisjonen er gjennomført av forvaltningsrevisor Dag Oftung, med Kirsti Torbjørnson som oppdragsansvarlig.

Vi har innhentet informasjon fra skriftlige kilder som f.eks. planer, reglement, ROS-analyser, rutiner, maler m.m. Vi har videre fått informasjon fra ansatte i kommunen, og gjennomført en spørreundersøkelse rettet mot ledere og ansatte i kommunalområdene Velferd og Oppvekst. Det står mer om metode og tiltak for kvalitetssikring i vedlegg 3 til rapporten.

1.5. Kommunedirektørens uttalelse

Rapporten er presentert i et møte med administrasjonen i kommunen og sendt til uttalelse 27. september 2024, jf. forskrift om kontrollutvalg og revisjon § 14. Uttalelsen fra kommunedirektøren har ikke ført til endring i rapporten. Kommunedirektørens uttalelse ligger i vedlegg 1.

2. Problemstilling 1 – overordnede rutiner

Har Bamble kommune overordnede rutiner og tiltak for å sikre at ansatte beskyttes mot vold og trusler og oppfølging av ansatte utsatt for dette?

2.1. Revisjonskriterier

Til denne problemstillingen har vi utledet følgende revisjonskriterier:

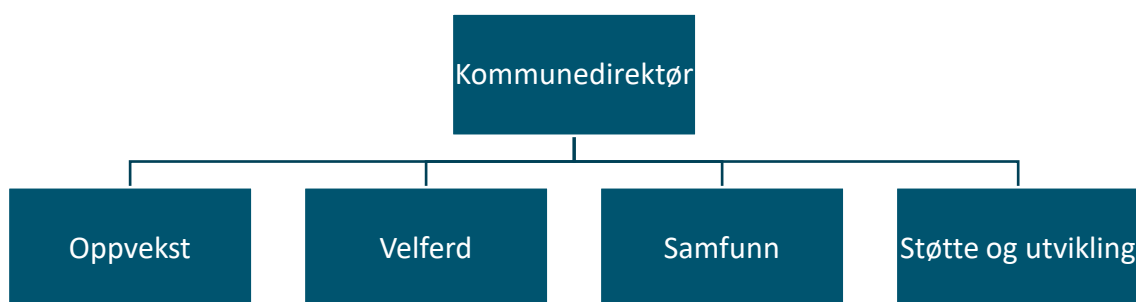
Kommunen skal ha en internkontroll som sikrer at kravene i forskrift om utførelse av arbeid kapittel 23A overholdes. Kommunen skal ha

- en klar oppgave og ansvarsfordeling
- overordnede rutiner
- styringsmål
- gjennomført risikovurdering

2.2. Organisering i kommunen

Bamble kommune består av fire kommunalområder med hver sin kommunalsjef. I denne revisjonen fokuserer vi på de to kommunalområdene Velferd og Oppvekst.

Kommunalområdene er oppdelt i virksomheter, ledet av virksomhetsledere. Det administrative nivået under virksomhetene er avdelinger. Avdelingene ledes av avdelingsledere. I Velferd brukes i all hovedsak tittelen avdelingsleder. Avdelingslederne i Oppvekst bruker titler som rektor, barnehagestyrer og avdelingsleder.



2.3. Oppgave og ansvarsfordeling

Bamble kommune har i flere år hatt en **Veileder for håndtering av vold og trusler om vold**. Veilederen er revidert i 2024, og den ble godkjent av Arbeidsmiljøutvalget (AMU) i september

2024.² Veilederen er ifølge HMS-sjefen et sentralt dokument, og er å regne som styrende for virksomhetene og avdelingene. Veilederen ligger tilgjengelig for alle ansatte i Compilo.

Formålet med veilederen er å sette søkelys på forebyggende tiltak som reduserer faren for vold og trusler, samt å sikre en forsvarlig håndtering og oppfølging av ansatte som har vært utsatt for dette. Veilederen tar utgangspunkt i bestemmelsene i arbeidsmiljøloven og tilhørende forskrifter. Disse bestemmelsene handler om planlegging av arbeidet, opplæring og informasjon, utforming av arbeidslokaler, risikovurdering, tiltak og oppfølging.

Veilederen gjelder for alle virksomheter i Bamble kommune og omfatter alle ansatte, herunder også vikarer, lærlinger, studenter, hospitanter eller andre som har praksisplass.

Arbeidsgivers ansvar

Ifølge veilederens kapittel (4.1) om ansvarfordeling er det arbeidsgiver som har ansvar for at arbeidsmiljøet er fullt forsvarlig og samsvarer med arbeidsmiljøloven:

Arbeidsgiver har også ansvar å sørge for at arbeidstakere så langt det er mulig, beskyttes mot vold, trusler og uheldige belastninger. Arbeidsgiver skal kartlegge, forebygge, håndtere og følge opp vold og trusler gjennom et kontinuerlig og systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid. I tillegg skal arbeidstakerne og deres representanter sikres medvirkning, informasjon og opplæring.

Arbeidsgivers HMS-ansvar kan ikke delegeres videre, men oppgaver knyttet til HMS arbeidet kan delegeres videre. I veilederen er begrepet arbeidsgiver nærmer definert:

Med arbeidsgiver menes "den som leder virksomheten", den som i den daglige og praktiske hverdagen fungerer som arbeidsgiver/leder. I Bamble kommune vil dette være kommunalsjef, virksomhetsleder og avdelingsleder hvor delegasjon og myndighet er regulert ved delegasjonsreglementet i Bamble kommune.

Veilederen omtaler også ansvar til stedfortreder og ansvarsvakter. Dette er personer som midlertidig/i kortere tidsperioder er delegert myndighet til å lede virksomheter/avdelinger.

Ledere har ifølge veilederen ansvar for å:

1. Vurdere og kartlegge risikoforhold på arbeidsplassen som kan medføre at arbeidstakere blir utsatt for vold og trussel om vold
2. Utarbeide risiko- og sårbarhetsanalyse (ROS) over de risikofaktorer som foreligger i arbeidet.
3. Utarbeide planer og prioriterte tiltak

² AMU-sak 43/24

Arbeidsgiver (leder) skal sørge for at arbeidstakere som kan bli utsatt for vold og trussel om vold får nødvendig opplæring og oppfølging.

Ansattes ansvar

Arbeidstaker skal ifølge veilederen aktivt medvirke i utforming og gjennomføring av de tiltak som iverksettes mot vold og trusler, og medvirke til å skape et trygt og sikkert arbeidsmiljø. Dette innebærer å holde seg faglig oppdatert og skaffe seg kunnskap om tiltak som forebygger vold og trusler om vold. Arbeidstaker skal:

- være kjent med gjeldene rutiner og retningslinjer
- avbryte arbeidet dersom det ikke kan fortsette uten å medføre fare for liv og helse
- varsle/kontakte politi dersom situasjonen tilsier det
- sørge for at arbeidsgiver/leder eller verneombudet blir informert så snart arbeidstaker blir kjent med at det forekommer vold og trusler om vold
- kontakte lege/legevakt/ambulansse dersom situasjonen tilsier det
- melde fra til leder dersom arbeidstakeren blir skadet i arbeidet
- melde avvik og personskade i Compilo³

Verneombudets ansvar

Verneombud skal aktivt medvirke i utforming og gjennomføring av de tiltak som iverksettes mot vold og trusler, og medvirke til å skape et trygt og sikkert arbeidsmiljø. Bli verneombudet kjent med forhold som kan medføre fare for liv, ulykke- eller helsefare, skal arbeidstakerne og leder straks varsles. Verneombudet skal:

- ivareta arbeidstakernes interesser i saker som angår arbeidsmiljøet
- se til at arbeidslokaler, bemanning, opplæring mv. er tilrettelagt slik at arbeidstakeren, så langt det er mulig, beskyttes mot vold/trusler om vold og uheldige belastninger
- medvirke og tas med på råd under planlegging og gjennomføring av alle tiltak som har arbeidsmiljømessige konsekvenser, bl.a. bidra i utvikling av internkontroll, helse-, miljø og sikkerhetsarbeid
- aktivt bidra med sin kunnskap og aktiviteter til å utvikle et arbeidsmiljø uten fare for skader og uhelse
- påse at arbeidet er tilrettelagt slik at arbeidstakerne kan utføre arbeidet på helse- og sikkerhetsmessig forsvarlig måte
- alle registrerte avvik og personskader som oppstår under arbeidet skal verneombud lese, og kommentere i Compilo

Bamble kommune har også en **Beredskapsplan ved trusler og menneskeskapte tilsiktede hendelser** (2022). Denne omhandler hendelser som bombetrusler, funn av mistenkelige gjenstander og væpnede angrep (også omtalt om pågående livstruende handlinger PLIVO). Også i

³ Compilo er kommunens elektroniske internkontroll- og avvikssystem

denne planen er det pekt på at ledere har ansvar for risikovurderinger og egnede tiltak for å håndtere eventuelle hendelser.

Rutine for besøksbegrensning (2022) har som formål å forebygge/hindre vold og trusler mot ansatte gjennom besøksbegrensning overfor enkeltpersoner som utgjør en risiko. Arbeidsgivers, ansattes og verneombudets ansvar for oppfølging er beskrevet i rutinen. Ifølge rutinen skal den gjennomgås årlig i kommunalombudene, og dokumentet skal revideres hvert annet år. Vi har fått en versjon fra juni 2022. HMS- og kvalitetssjefen sier at den vil bli gjenstand for en gjennomgang/enkel revisjon høsten 2024. Vi har ikke undersøkt om den er gjennomgått i kommunalombudene som forutsatt.

2.4. Overordnede rutiner

Kommunen har utarbeidet overordnede rutiner for arbeid med vold og trusler. Disse gjelder for hele kommunen, og ligger i Compilo på fellesområdet.

I **Veileder for håndtering av vold og trusler om vold** vises det til Arbeidstilsynets definisjon av vold og trusler:

Vold og trusler

Hendelser med vold og trusler er hvor arbeidstakere blir fysisk eller verbalt angrepet i situasjoner som har forbindelse med deres arbeid, og som innebærer en åpenlys eller antydningstrussel mot deres sikkerhet, helse eller velvære.

Trusler

Trusler er verbale angrep eller handlinger som tar sikte på å skade eller skremme en person.

Vold

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. Det kan også defineres som vold når arbeidstakere opplever utagerende handlinger hvor det utøves stort skadeverk på inventar og utstyr.

Trakassering

Trakassering er når en person blir utsatt for handlinger, unnlater eller ytringer som har som formål eller virkning å være krenkende, skremmende, fiendtlige, nedverdiggende eller ydmykende. Med unnlater menes det fravær av handlinger, for eksempel å holde tilbake informasjon. Å krenke er å ydmyke, fornærme, såre eller vanære noen eller noe.

Trakasserende atferd har mange ulike uttrykk og former. Trakasseringen kan være rettet mot den personen man er (for eksempel personlighet eller utseende) eller mot forhold i arbeidet (for eksempel faglig nedvurdering eller fordeling av oppgaver). Trakassering kan skje som enkelt

hendelser, men også gjentatte ganger. Dersom det er en enkelt hendelse, må det ha en viss alvorlighetsgrad.

Seksuell trakassering er enhver form for uønsket seksuell oppmerksomhet som har som formål eller virkning å være krenkende, skremmende, fiendtlig, nedverdiggende, ydmykende eller plagsom. Seksuell trakassering kan være både fysisk, verbal og ikke-verbal.

Bamble kommune bruker Compilo som internkontrollsystem. Her legges ulike rutiner og prosedyrebeskrivelser. Compilo brukes også som avvikssystem. Alle ansatte har tilgang til systemet via kommunens intranett.

Compilo har en mappestruktur der noe ligger i felles mappe for ledelse og styring, og noe ligger i mapper for hver virksomhet og/eller avdeling. De fleste overordnede rutiner som er aktuelle for vårt formål, ligger under fanen HMS håndbok – retningslinjer og rutiner:

- *Rutiner og prosedyrer i HMS-arbeidet*
- *Hva er risiko og risikovurdering*
- *Hvordan vite hva man skal risikovurdere*
- *Arbeid som innebærer særlig fare*
- *Vold og trusler om vold i arbeidet*
- *Sikkerhet ved risikofylte situasjoner*
- *Registrering og oppfølging av personskade*
- *Om avvik og registrering av avvik*
- *Rutine for besøksbegrensning*
- *Mal – risikovurdering for vold og trusler (arbeidstilsynets)*

2.5. Styringsmål

Kommunen v/kommunedirektørens ledergruppe har vedtatt *Mål og handlingsplan for HMS og IA-arbeidet i Bamble kommune 2024*. Ifølge dokumentet skal det være søkelys på det systematiske HMS arbeidet med mål om blant annet å

- gjennomføre målrettet HMS-opplæring og HMS-tiltak årlig
- definere risikoområder i eget arbeidsmiljø
- melde og følge opp avvik for å avdekke, rette opp og forebygge uønskede hendelser i arbeidsmiljøet

Ett av tiltakene i planen er:

- Kartlegge risikoforhold i eget arbeidsmiljø med spesielt fokus på forebygging av sykefravær (f.eks. vold/trusler, emosjonelt belastende arbeid).

Kommunen gjennomførte våren 2023 en kartlegging av omfanget av vold og trusler på arbeidsplasser i kommunen. Rapporten ble behandlet i kommunedirektørens ledergruppe og i arbeidsmiljøutvalget i april 2023. HMS-sjefen viser til en nylig utarbeidet sluttrapport som ble behandlet i AMU i slutten av september 2024.⁴ I sluttrapporten ligger det flere oppdrag/mål for det videre arbeidet:

1. Uavhengig av hvor høy risiko det er for vold og trusler på det enkelte arbeidssted må det utarbeides lokale risikovurderinger med påfølgende rutiner for forebygging, håndtering og oppfølging av vold og trusler.
2. Kommunens overordnede ROS-skjema må revideres.
3. Kommunen må vurdere å gjennomføre en ROS-analyse knyttet til sårbarheten rundt ansattes manglende tilgang på alarmer/tilkallingsmekanismer/bistand fra politi ved alvorlige risikofylte hendelser.
4. Ansatte må gis god opplæring i HMS arbeid/internkontroll/avviksrapportering for å sikre trygt arbeidsmiljø, forbedringskultur og læring. Fremkommer som en del av lederansvaret.
5. Det må utvikles en enhetlig tilnærming til hvordan meldte avvik skal brukes til oppfølging og læring på det enkelte tjenestested.
6. Kommunens veileder for håndtering av vold og trusler om vold må revideres. Dette for å utvikle en felles standard for hvordan oppfølging av ansatte skal struktureres og gjennomføres i etterkant av volds- og trusselhendelser.
7. Kommunen skal sikre at det med jevne mellomrom gjennomføres kurs for ansatte i forebygging og håndtering av vold og trusler.
8. Vikarer og ansatte i mindre stillinger skal tilbys opplæring i forebygging og håndtering av volds- og trusselhendelser på lik linje som andre ansatte, og det må etableres mekanismer som sikrer at disse ansatte også får tilstrekkelig informasjon om risiko knyttet til vold og trusler.
9. Vi må kvalitetssikre at kommunen ved nærmeste leder følger opp ansatte som har blitt utsatt for vold og trussel om vold. Ansatte skal få nødvendig oppfølging, både med tanke på den fysiske og psykiske belastningen som hendelsen kan ha medført.
10. Vi må kvalitetssikre at det forebyggende arbeidet følges opp i den enkelte virksomhet, og det sentralt initieres en kampanje i 2023 hvor det oppfordres til dette.

⁴ AMU-sak 23/24

HMS-sjefen sier at det ikke er satt konkrete eller kvantifiserbare mål ut over dette. Han sier at alle møter i Arbeidsmiljøutvalget (ca. fem i året) går gjennom statistikk og status på avvikshåndtering.

2.6. Risikovurdering

Bamble kommune har en helhetlig risiko og sårbarhetsanalyse fra 2021.⁵ Det er i denne gjort en analyse av en tenkt trusselsituasjon, eksemplifisert ved at en pasient på legevakt oppfører seg truende og tar fram skytevåpen. Ifølge analysen er en slik hendelse overførbart til andre områder i kommunen, for eksempel NAV-kontor og brannmannskaper.

Ut over dette foreligger det ingen overordnet/sentralt utarbeidet ROS-analyse som gjelder vold eller trusler. Det er i ifølge *veileder for håndtering av vold og trusler om vold* forutsatt at ROS-analyser skal skje på hver og en enhet (virksomhet og/eller avdeling). Ifølge veilederen skal ledere:

1. Vurdere og kartlegge risikoforhold på arbeidsplassen som kan medføre at arbeidstakere blir utsatt for vold og trussel om vold
2. Utarbeide risiko- og sårbarhetsanalyse (ROS) over de risikofaktorer som foreligger i arbeidet. Risikofaktorer det særlig skal tas hensyn til (Arbeidstilsynet):
 - 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 og opplæring
 - Utforming av arbeidslokalene og tekniske løsninger
 - Mulighet for tilkalling av hjelp
 - Effekten av iverksatte og planlagte forebyggende tiltak

I Compilo ligger informasjon om risiko og risikovurdering. Risikovurderinger skal dekke flere områder på en arbeidsplass. I rutinen *Hva er risiko og risikovurdering* finner vi bl.a. at risikovurderinger skal gjøres jevnlig som en del av det systematiske HMS-arbeidet.

HMS-sjefen sier at begrepet *jevnlig* vil måtte tolkes ulikt i ulike avdelinger. Det er f.eks. forskjell på overordnede ROS-analyser i en avdeling og risikovurderinger av enkeltpasienter/brukere som kanskje må gjennomgås ofte.

⁵ Vedtatt i kommunestyret 18.03.2021

2.7. Revisors vurdering

Etter vår vurdering har Bamble kommune fastsatt en oppgave- og ansvarsfordeling i arbeidet med vold og trusler.

Kommunen har overordnede rutiner på området. Særlig sentral er *Veileder for håndtering av vold og trusler om vold*. Veilederen er nylig revidert. I kommunens kvalitetssystem Compilo ligger rutiner, prosedyrer, maler og skjema knyttet til arbeidet med å vurdere risiko for, og forebygge vold og trusler, og for hvordan avvik skal håndteres. Kommunen har også overordnede rutiner for oppfølging av ansatte. Vi kommer nærmere inn på oppfølging av ansatte i kapittel 4.

Kommunen har styringsdokumentene *Mål og handlingsplan for HMS og IA-arbeidet i Bamble kommune 2024*, som også omfatter arbeid med vold og trusler. Kommunens mål omhandler bla. å definere risikoområder i eget arbeidsmiljø og melde og følge opp avvik for å avdekke, rette opp og forebygge uønskede hendelser i arbeidsmiljøet.

Kommunen har ikke gjennomført risikovurdering for vold og trusler gjeldende for hele kommunen. Dette fordi det er lagt opp til at det er den enkelte virksomhet/avdeling som skal gjøre risikovurdering og utarbeide tilhørende planer og tiltak for å redusere risikoforholdene. Risikovurderinger skal gjennomføres jevnlig. Det er utarbeidet veiledning og maler for risikovurderinger sentralt, som enhetene i kommune kan bruke i arbeidet. Vi mener dette er en hensiktsmessig måte å fordele ansvar og oppgaver på.

3. Problemstilling 2 – rutiner og tiltak for å beskytte ansatte mot vold og trusler

Har kommunalområdene Velferd og Oppvekst rutiner og tiltak for å sikre at ansatte beskyttes mot vold og trusler?

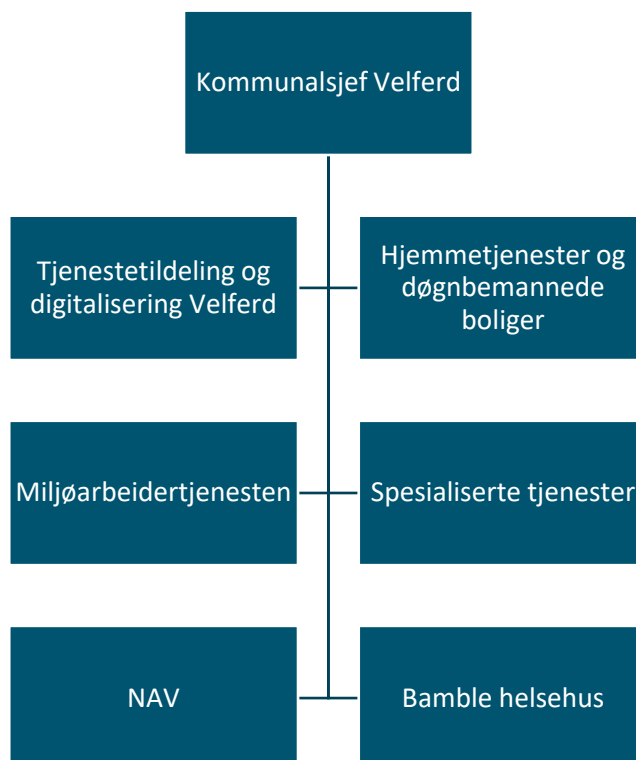
Til denne problemstillingen har vi utledet følgende revisjonskriterier:

Kommunen skal

- ha rutiner og tiltak for å sikre en felles forståelse av begrepene vold og trusler
- ha rutiner og tiltak for risikovurdering av fare for at ansatte blir utsatt for vold eller trusler
- gjennomføre og dokumentere risikovurdering
- utarbeide skriftlige planer og tiltak for å redusere risikoforholdene, og evaluere planene/tiltakene
- gi nødvendig opplæring og øvelse i forebygging og håndtering av vold- og trusselsituasjoner

3.1. Velferd

Kommunalområdet Velferd ledes av en kommunalsjef og er organisert med seks virksomheter, der en virksomhet kan bestå av flere avdelinger:



Det er 32 virksomhet- eller avdelingsledere i kommunalområdet velferd og alle disse har personalansvar. Felles begrepsforståelse

Rutiner og tiltak

I kommunens overordnede *Veileder for håndtering om vold og trusler* vises det til Arbeidstilsynets definisjon av vold og trusler (se side 10). Vi har spurt lederne i virksomhetene om de har (egne eller overordnede) rutiner og tiltak for å sikre en felles forståelse av begrepene vold og trusler.

Tjenestetildeling og digitalisering viser til kommunens overordnede veileder der definisjonen på vold og trusler ligger. I forbindelse med rapporten *Vold og trusler (2023)* kom det fram at temaet drøftes på personalmøter.

Hjemmetjenester og boliger viser til overordnet veileder. I tillegg har virksomheten ett tillegg til veilederen; *Forståelse og håndtering av sinne, aggresjon og vold*. I rapporten *Vold og trusler fra 2023* blir det opplyst at personalmøter er arenaer for refleksjon om begreper og hendelser.

Miljøarbeidertjenesten har definert hva som menes med vold og trusler i sin rutine *Miljøarbeidertjenesten rutine dersom ansatte blir utsatt for trusler eller vold på arbeidsplassen*.

NAV viser til at en sikrer felles forståelse av begrepene gjennom de rutiner og opplæring-/oppfriskingstiltak som jevnlig gjennomføres i virksomheten.

Spørreundersøkelse

Vi har gjennomført en spørreundersøkelse blant ledere og ansatte i kommunalområdene Velferd og Oppvekst. Like i underkant av 1000 personer mottok undersøkelsen, og vi fikk inn 430 svar. Det gir en svarprosent på 43 % (se vedlegg 3, Metode og kvalitetssikring for nærmere omtale).

I undersøkelsen spurte vi om ansatte i Velferd hadde vært med på å drøfte begrepene vold og trusler. Fordelingen av svarene var som følger:

Tabell 1 Spørsmål til ansatte Velferd: Har du vært med på å drøfte hva som regnes som vold eller trussel mot deg som ansatt?

	Ja	Nei	Ikke aktuelt for min virksomhet	Antall
Alle ansatte i Velferd	61 %	38 %	1 %	192
Tjenestetildeling og digitalisering Velferd	22 %	78 %	0	18
Hjemmetjenester og døgnbemannede boliger	72 %	28 %	0	61
Miljøarbeidertjenesten	80 %	20 %	0	25
Spesialiserte tjenester	61 %	37 %	2 %	49

	Ja	Nei	Ikke aktuelt for min virksomhet	Antall
NAV	100 %	0	0	13
Bamble helsehus	23 %	73 %	4 %	26

Totalt på kommunalområdet var det i overkant av 60 % som svarte at de vært med på å drøfte hva som regnes som vold eller trusler. I underkant av 40 % svarte at de ikke har vært med på å drøfte dette. Som det går fram av tabellen det store forskjeller mellom virksomhetene. NAV, Hjemmebaserte tjenester, Miljøarbeidertjenesten og Spesialiserte tjenester har overvekt som svarer at de har vært med på drøftinger. Det motsatte er tilfelle for ansatte i Bamble helsehus og Tjenestetildeling/digitalisering.

Når vi spør alle ansatte om hvor lenge siden begrepene vold og trusler ble drøftet, er det om lag en tredjedel som oppgir at de har drøftet dette i 2024. Nær halvparten oppgir at de ikke husker når det ble drøftet sist.

Tabell 2 Spørsmål til ansatte Velferd: Hvor lenge siden er det at hva som utgjør vold og trusler ble drøftet forrige gang?

	I 2024*	I 2023	I 2022 eller tidligere	Husker ikke	Antall
Ansatte Velferd	33 %	10 %	9 %	48 %	191

* Spørreundersøkelsen ble gjennomført fram til midten av september 2024, derfor inkluderer dette året 8,5 måneder.

I kap. 4.1 viser vi til at det i spørreundersøkelsen ble gitt anledning til å komme med korte kommentarer til hvorfor en ikke meldte avvik på uønskede situasjoner. Flere av kommentarene som kom inn dreide seg om usikkerhet på om hendelser «kvalifiserer» til å regnes som vold eller trussel.

Revisors vurdering

Vi mener at det samlet sett ikke er truffet gode nok tiltak for å sikre en felles forståelse av begrepene. Det er stor variasjon mellom virksomhetene, og spørreundersøkelsen indikerer at tiltakene ikke har vært gode nok. Samlet mener 38% at de ikke har drøftet forståelsen av begrepene, og en del er usikre på terskelen for hva som skal meldes som avvik.

Vi mener at det er rom for forbedring på dette området, og at kommunen bør sikre at alle virksomheter gjør tiltak for at de ansatte får en felles forståelse av begrepene vold og trusler.

3.1.1. Rutiner og tiltak for risikovurderinger

Rutiner og tiltak

Kommunens overordnede rutine *Hva er risiko* (i Compilo) viser til at hver og en virksomhet/avdeling skal foreta risikovurdering og utarbeide tilhørende planer og tiltak for å

redusere risikoforholdene. Det vises til to ulike maler for risikovurderinger, og en mal for sikker jobbanalyse (gjelder risikovurdering knyttet til en spesifikk oppgave eller aktivitet). Ifølge rutinen *Hva er risiko og risikovurderinger* skal risikoanalyse gjøres jevnlig, som en del av det systematiske HMS-arbeidet.

Vi spurte enhetene i Velferd om de hadde rutine/årshjul/virksomhetsplan som viser hvor ofte det skal gjennomføres risikovurdering i avdelingene.

Tjenestetildeling og digitalisering viser til at de har en (ikke skriftlig) rutine for å gjøre risikoanalyser før hjemmebesøk, med tanke på om en bør være to fra tjenesten som møter. Det er ikke dokumentert noen rutine for overordnet ROS-arbeid.

Hjemmetjenester og boliger har ikke dokumentert noen rutine/årshjul/virksomhetsplan som viser hvordan arbeid med ROS-analyser skal forgå. I en ROS-analyse (2024) fra Krogshavn omsorgssenter står det at ROS-analysen skal gjennomgås og revideres årlig. Vi får opplyst fra avdelingsleder at de andre enhetene vil sørge for at evaluering/oppdatering av ROS-analysen blir lagt inn i Årshjulet. Evaluering/oppdatering vil skje i sammenheng med den årlige vernerunden.

Miljøarbeidertjenesten

- Avdelingen Reidunsvei bofellesskap har lagt fram årshjul som viser tidspunkt på året for ROS-analyse, vernerunder, medarbeidersamtaler m.m.
- Nustadjordet bofellesskap viser til felles virksomhetsplan/årshjul.
- Nustadveien/Pedellen samlokaliserte boliger har årshjul, der planlegging og gjennomføring av ROS-analyser er tidfestet.

Vi har ikke fått noen rutine eller årshjul/virksomhetsplan fra Spesialiserte tjenester. Vi har vi fått to ROS-analyser som sier at de skal gjennomgås og revideres årlig. Den ene er datert januar 2023 (Fysio/ergo), den andre september 2021 (Nustadbakken) og den tredje er ikke datert (psyk helse og rus)

NAV har lagt fram årshjul som viser frister for gjennomføring av risikoanalyser, gjennomgang av beredskapsplaner og sikkerhetsøvelser.

Fra Bamble helsehus har vi ikke fått dokumentert noen rutine/årshjul/virksomhetsplan som viser hvordan arbeid med ROS-analyser skal forgå.

Vi har spurt ledere i Velferd om de har rutiner for å kartlegge risiko i egen enhet.⁶ Alle lederne, unntatt en, svarer at de har rutiner for dette.

⁶ Ikke alle ledere har svart på alle spørsmål i spørreundersøkelsen. Antallet respondenter varierer derfor i tabellene som følger

Tabell 3 Spørsmål til ledere i Velferd: Har enheten du leder rutiner for å kartlegge risiko (risikovurdering) for at ansatte blir utsatt for vold og trusler?

	Ja	Nei	Ikke aktuelt	Antall
Ledere i Velferd	16 (94 %)	1 (6 %)	0	17

På spørsmål om de har fått opplæring i å kartlegge og forbygge vold og trusler, svarer om lag halvparten av virksomhets-/avdelingslederne i Velferd at de ikke har fått tilstrekkelig opplæring.

Tabell 4 Spørsmål til ledere i Velferd: hvor enig eller uenig er du i følgende påstand? Jeg har fått tilstrekkelig opplæring for å kartlegge og forebygge risiko for vold og trusler mot de ansatte jeg er leder for.

	Helt uenig	Uenig	Enig	Helt enig	Ikke aktuelt	Totalt
Ledere i Velferd	1 (5 %)	9 (42 %)	9 (41 %)	3 (14 %)	0	22

Bamble kommune har sammen med nabokommuner etablert HMS forum Grenland. Både i 2023 og 2024 ble det arrangert seminar med tema vold og trusler. Bamble kommune gir også i 2024 tilbud om en kursrekke der bl.a. arbeid med systematisk HMS-arbeid (spesielt fokus på avvik og risikovurderinger) står på agendaen. Både HMS- og kvalitetssjef og hovedverneombudet peker på at ledere har et selvstendig ansvar for å søke kompetanse som de mener at de mangler.

Revisors vurdering

Kommunen har overordnede rutiner som sier at alle virksomheter skal vurdere risiko for vold og trusler i egen enhet, og at dette skal gjøres jevnlig.

I spørreundersøkelsen svarer nær alle lederne i Velferd at de har rutiner for å gjennomføre risikovurderinger. Dette er i mindre grad dokumentert i form av skriftlige rutiner/årshjul/virksomhetsplaner som er styrende for arbeidet med ROS-analyser. Vi har tatt stikkprøver, men ikke funnet noen rutiner i Compilo på avdelingsnivå. Vi mener kommunen bør sørge for at virksomhetene og/eller de enkelte avdelingene har skriftlige rutiner for ROS-arbeidet. Rutiner/årshjul eller annen relevant dokumentasjon bør etter vår vurdering dokumenteres i Compilo.

En betydelig andel av lederne mener at de ikke har fått tilstrekkelig opplæring i å kartlegge og forebygge vold og trusler. Kommunen har jevnlig opplæringstiltak som omhandler arbeid med risikovurderinger. Kommunen bør sørge for at de ledere som har behov for opplæring, benytter seg av kommunens tilbud og/eller søker annen opplæring.

3.1.2. Gjennomførte risikovurderinger

Vi har etterspurt dokumentasjon på gjennomførte ROS-analyser fra virksomhetene.

Dokumentasjonen vi har fått fremlagt viser følgende om gjennomførte ROS-analyser for de ulike virksomhetene i kommunalområde Velferd:

Tjenestetildeling og digitalisering har sist gjennomført risikovurdering i 2022.

Hjemmetjenester og boliger har gjennomført ROS analyse for avdelingen Krogshavn omsorgssenter (2024) og hjelpeskjema for ROS-analysen for avdelingene i hjemmetjenestene (ikke datert).

Fra Miljøarbeidertjenesten har vi fått overordnet ROS-analyse fra 2022. I tillegg har vi fått ROS-analyse fra to av fire avdelinger. Reidunsvei bofelleskap har ROS-analyse fra 2024. Derfra har vi også fått tilsendt kartleggings skjema for vurderinger/kartlegginger av risikoadferd hos beboere. Fra Nustadveien /Pedellen har vi fått ROS-analyse som skal være for 2024. Dato for sist revisjon er imidlertid september 2018.

Fra Spesialiserte tjenester har vi fått ROS-analyse for fysio- og ergoterapitjenesten (2023), for Nustadbakken bofelleskap (2021), Bamble helsestasjon (ikke datert) og fra Psykisk helse og rus som heller ikke er datert. Vi har ikke fått dokumentasjon på gjennomførte ROS-analyser fra Legevakt/legetjeneste.

NAV har dokumentert at det er gjennomført risikoanalyser for 2024. Det foreligger hjelpeskjema for lokalt sikkerhetsarbeid.

Bamble helsehus gjennomførte risikovurdering i desember 2023. Vi får opplyst at det foreligger risikovurderinger på brukernivå, og at disse er dokumentert i journalsystemet.

Dokumentasjon i Compilo

Sammen med HMS- og kvalitetssjefen gjorde vi noen stikkprøver i Compilo, for å se om ROS-analysen lå inne i de respektive avdelingenes mapper. Flere avdelinger hadde ikke lagt ROS-analysen i sine mapper. HMS-sjefen sier at kommunen gikk over til Compilo forholdsvis nylig. Han sier at det er sannsynlig at de ligger dokumentert «andre steder», men at de bør ligge i Compilo.

Vi får opplyst at Compilo har årshjulmodul for bl.a. å melde fra til ledere om at oppgaver ikke er utført, eller at et dokument ikke revidert innen en fastsatt frist. Kommunen har ikke tatt i bruk denne modulen. HMS-sjefen gir uttrykk for at dette kunne vært et egnet system for å sikre oppdatert dokumentasjon i Compilo.

Hvor ofte gjøres risikovurdering?

På spørsmål til ledere i Velferd om hvor ofte de gjennomfører skriftlige risikovurderinger, svarer 16 av 22 at de gjør dette en gang i året eller oftere. Tre svarer hvert andre eller tredje år. Det er tre ledere som sier de aldri har gjennomført skriftlig risikovurdering.

Tabell 5 Spørsmål til ledere i Velferd: Hvor ofte gjennomfører enheten du leder skriftlig risikovurdering av risikoen for vold og trusler mot ansatte?

	Mer enn en gang i året	En gang i året	Hvert andre år	Hvert tredje år	Hvert fjerde år	Aldri/ har ikke gjennomført risikovurdering	Antall
Ledere i Velferd	3 (14 %)	13 (60 %)	2 (9 %)	1 (5 %)	0	3 (14 %)	22

Revisors vurdering

Det blir i stor grad gjennomført risikovurderinger om vold og trusler i kommunalområdet Velferd. Det er fåtall ledere som sier de ikke har gjennomført risikovurderinger. Vi mener kommunen bør sikre at det gjennomføres risikovurderinger i alle virksomheter. Vi er gjort kjent med at det i AMU-møtet 25. september 2024 ble bestemt at alle aktuelle virksomheter/avdelinger skal sende kopi av risikovurderinger til arbeidsmiljøutvalget innen utgangen av 2024. AMU skal være "kontrollen" for at tiltaket gjennomføres.

De skriftlige tilbakemeldingene, eller snarere manglende tilbakemeldinger, sammen med manglende dokumentasjon i Compilo, indikerer lite systematikk i dokumentasjonen av denne delen av internkontrollarbeidet. Kommunen bør sørge for at virksomhetene/avdelingene dokumenterer ROS-analysene i Compilo. Systematisk dokumentasjon vil gjøre det lettere å finne igjen risikovurderingene for senere vurderinger, og dermed bidra til mer effektivt arbeid med risikovurderinger.

3.1.3. Planer og tiltak for å redusere risikoforhold

Vi har spurt ledere i virksomhetene om de har planer og tiltak for å redusere risiko for vold og trusler mot ansatte.

Tjenestetildeling og digitalisering har i sin risikovurdering beskrevet forbyggende tiltak (viser bl.a. til *Veileder for håndtering av vold og trusler om vold*) og noen konsekvensreducerende tiltak.

Virksomheten har også rutinen *Tiltak ved fare for vold og trusler*. Her er det listet opp tiltak for å unngå å havne i uønskede situasjoner. Leder opplyser at ansatte i de to avdelingene sitter i lokaler med adgangskontroll, og at det er viktig forbyggende tiltak. Hun sier videre at det rutinemessig blir vurdert om det er behov for å være to personer sammen på hjemmebesøk, dersom en ser for seg at det kan oppstå uønskede situasjoner.

Hjemmetjenester og boliger beskriver tiltak i ROS-analysen for Krogshavn omsorgs-senter og i hjelpeskjemaet (enkel ROS-analyse) som gjelder avdelingene i hjemmetjenestene.

Miljøarbeidertjenesten har tiltak knyttet til sin overordnede ROS-analyse. I arbeidet med rapporten *Vold og trusler (2023)* ble det opplyst fra Miljøarbeidertjenesten at de kartlegger tjenestemottakere med kjente utfordringer med uønsket adferd, og at dette blir dokumentert i tiltaksplaner. Kjente

faktorer som kan trigge uønsket adferd hos tjenestemottakere skal dokumenteres for å forebygge og trygge ansatte i hvordan de kan opptre hvis uønsket adferd oppstår.

Vi har fått tilbakemelding fra en av tre avdelinger; Reidunsvei bofellesskap har tiltaksplan i ROS-analysen – Individuelle vurderinger/kartlegginger med kartleggingsskjema. Tiltak på individnivå skal ligge i kartleggingsskjema som brukes for å vurdere risiko knyttet til enkeltbeboere.

Spesialiserte tjenester viser til ulike tiltak for å redusere risiko, bl.a. til en tidligere utgave av veileder for håndtering av vold og trusler om vold (2017).. Legevakt viser til MAP-kurs⁷ og at det er gjort fysiske tiltak med låste dører og støtsikre glass. På Nustadbakken er sikkerhet for ansatte er fast tema på personalmøter, ved rapportering og i forbindelse med ukesrapportering. Det er laget beredskapsplan for Knutepunktet Bamble der bl.a. Frisk Bris og helsestasjonen holder til.

NAVs ROS analyse (2024) inneholder tiltak med bakgrunn i de risikoer som er beskrevet i analysen. NAV viser ellers til skriv/sjekklisten *Minimumsstandard med krav til fysisk utforming og sikring av NAV Bamle*. Her er det satt krav til utforming og tiltak i lokaler der ansatte oppholder seg, for å forebygge og minimere konsekvenser av uønskede hendelser. Det foreligger også et hjelpeskjema for lokalt sikkerhetsarbeid (NAV/KS). Dette skal sikre etterlevelse av rutiner, at det er gjort tekniske og fysiske tiltak, og at det foreligger planer for beredskap. NAV Bamle har beredskapsplan fra august 2024.

Bamble helsehus har rutinen *Sikkerhet ved risikofylte situasjoner*. Rutinen ligger i Compilo. I risikovurderingen er det foreslått flere risikoreducerende tiltak, som risikovurdering på individnivå, dialog med pårørende, forsterket bemanning der det er utfordrende pasienter, og rom for å diskutere situasjoner på personalmøter.

Spørsmål om rutiner

Vi spurte ledere i Velferd om de har rutiner (egne eller på et høyere nivå) for å forbygge vold og trusler. Av de 17 som svarte på dette, sa 15 at de hadde rutiner for å forbygge at vold og trusler mot ansatte forekommer. To svarte at de ikke hadde slike rutiner.

Tabell 6 Spørsmål til ledere i Velferd: Har enheten du leder rutiner for å forebygge at vold og trusler mot ansatte forekommer.

	Ja	Nei	Ikke aktuelt	Antall
Ledere i Velferd	15 (88 %)	2 (12 %)	0	17

Vi spurte de ansatte i Velferd om i hvilken grad rutiner for å forebygge vold og trusler er hensiktsmessig og dekkende for enheten de jobber i. Litt over 50 % svarte at rutinene i stor eller

⁷ MAP (møte med aggresjonsproblematikk) er et opplæringsprogram

svært stor grad er hensiktsmessige. 28 % svarer at rutinene i liten eller svært liten grad er hensiktsmessige og dekkende for enheten de arbeider i, og 22 % svarte at de ikke visste.

Tabell 7 Spørsmål til ansatte Velferd: I hvilken grad er rutinene for vold og trusler hensiktsmessig og dekkende i den enheten du arbeider?

	I svært liten grad	I liten grad	I stor grad	I svært stor grad	Vet ikke	Antall
Ansatte i Velferd	5 %	23 %	40 %	11 %	22 %	190
Tjenestetildeling og digitalisering Velferd	17 %	33 %	22 %	0	28 %	18
Hjemmetjenester og døgnbemannede boliger	5 %	25 %	38 %	12 %	20 %	60
Miljøarbeidertjenesten	0	24 %	56 %	12 %	8 %	25
Spesialiserte tjenester	2 %	18 %	49 %	8 %	22 %	49
NAV	0	7 %	46 %	46 %	0	13
Bamble helsehus	8 %	28 %	16 %	0	48 %	25

Som det går fram av tabellen, er det variasjon i svarene mellom virksomhetene. Ansatte i NAV skiller seg ut med en høy andel svar som i stor eller svært stor grad mener rutiner er hensiktsmessige og dekkende.

Revisors vurdering

Vi ser at alle virksomhetene har ulike former for rutiner/tiltak/planer for å forebygge og redusere risiko. Ofte er tiltakene beskrevet som del av, og svar på, de risikoforhold som omtales i ROS-analysene.

Det er en forholdsvis stor andel av de ansatte i Velferd som gir uttrykk for at rutinene for forebygging og oppfølging av vold og trusler ikke er dekkende og hensiktsmessige. Det er variasjon mellom virksomhetene i hvor stor grad de ansatte mener at rutinene er dekkende og hensiktsmessige. Kommunen bør følge opp dette.

3.1.4. Opplæring og øvelse i forebygging og håndtering

Fra Tjenestetildeling og digitalisering får vi opplyst at det har vært opplæring tidligere (årstall ikke oppgitt). Leder sier at det betyr at en del nye medarbeidere ikke er fanget opp. Det er også noen medarbeidere (sjåførere) som ikke har vært omfattet av rutiner og risikovurderinger.

Hjemmetjenester og boliger viser til flere former for opplæring og øvelser knyttet til håndtering av vold og trusler. Alle ansatte skal gjennomføre KS digitale kurs *Vold og trusler* (30-60 minutters

varighet). Gjennomført kurs skal kvitteres ut i sjekklister ved nyansettelser og bruk av vikarer. I september 2023 var temaet opp på personalmøte, med bl.a. individuelle refleksjoner og gruppearbeid. Virksomheten har sammen med verneombudet gjennomført øvelser med VR-briller. Boliger med døgnbemanning har kurs om vold og trusler en gang i året (MAP eller lokale ressurser). Alle nyansatte får heftet om vold og trusler og undervisning om dette er lagt inn i årsplan for kompetanse. Det holdes samarbeidsmøter med distriktpsikiatrisk senter (DPS)

Miljøarbeidertjenesten opplyste i forbindelse med rapporten vold og trusler (2023) at alle ansatte og vikarer har gjennomgått kurset *Arbeid i andres hjem*. Videre at det årlig gjennomføres MAP-undervisning (Møte med aggresjonsproblematikk). Fra en avdeling, Reidunsvei, får vi opplyst at de har tatt i bruk VR-briller i opplæring. Der er de også i gang med å lage eget kurs, tilpasset egne behov. Dette kurset vil starte opp i løpet av høsten/ vinteren 2024. Nustadjordet bofellesskap gjennomførte MAP-kurs i 2022.

Fra Spesialiserte tjenester blir det opplyst at det er stor variasjon i hvor stort fokus det er på arbeidet med vold og trusler. Ansatte på legevakt har vært på MAP-kurs og gjennomført e-kurs i vold og overgrep. De som arbeider i skolehelsetjenesten, skal følge øvelser og beredskapsplaner på skolene. På Nustadbakken er sikkerhet for ansatte fast tema på personalmøter, ved rapportering og i forbindelse med ukesrapportering.

Leder i NAV opplyser at det er opplæring og øvelser knyttet til vold og trusler (ulike temaer) ca. hver annen måned. Øvelser skjer på kontormøter der det er pliktig oppmøte

Bamble helsehus opplyser at alle ansatte har TERMA-kus (terapeutisk møte med aggresjon)

Et stort flertall av lederne i Velferd svarer at de har rutiner for å gi informasjon og opplæring til ansatte om håndteringen av vold og trusler. Det er imidlertid enkelte ledere som svarer at de ikke har dette.

Tabell 8 Spørsmål til ledere i Velferd: Har enheten du leder rutiner for å gi informasjon og opplæring til ansatte om håndtering av vold og trusler?

	Ja	Nei	Ikke aktuelt	Antall
Ledere i Velferd	13 (77 %)	4 (24 %)	0	17

Av ansatte i Velferd som svarte på spørreundersøkelsen, oppgir 46 % at de har fått opplæring i å forebygge og hindre vold- og trusselsituasjoner. Omtrent like mange, 47 %, svarer at de ikke har fått slik opplæring. Det er store forskjeller mellom virksomhetene. NAV, Miljøarbeidertjenesten og Hjemmetjenester/døgnbemannede boliger har størst andel ansatte som sier de har fått opplæring

Tabell 9 Spørsmål til ansatte i Velferd: Har du fått opplæring i å forebygge og forhindre vold- og trusselsituasjoner?

	Ja	Nei	Ikke aktuelt	Antall
Ansatte i Velferd	46 %	47 %	7 %	191
Tjenestetildeling og digitalisering Velferd	17 %	67 %	17 %	18
Hjemmetjenester og døgnbemannede boliger	57 %	39 %	3 %	61
Miljøarbeidertjenesten	76 %	24 %	0	25
Spesialiserte tjenester	33 %	61 %	6%	49
NAV	92 %	8 %	0	13
Bamble helsehus	12 %	68 %	20 %	25

Om lag samme forholdstall finner vi på spørsmålet om opplæring i å håndtere volds- og trusselsituasjoner.

Tabell 70 Spørsmål til ansatte i Velferd: Har du fått opplæring i å håndtere vold- og trusselsituasjoner?

	Ja	Nei	Ikke aktuelt	Antall responser
Ansatte i Velferd	46 %	47 %	6 %	192
Tjenestetildeling og digitalisering Velferd	17 %	67 %	17 %	18
Hjemmetjenester og døgnbemannede boliger	56 %	41 %	3 %	61
Miljøarbeidertjenesten	80 %	20 %	0	25
Spesialiserte tjenester	37 %	57 %	6%	49
NAV	85 %	15 %	0	13
Bamble helsehus	12 %	69 %	19 %	26

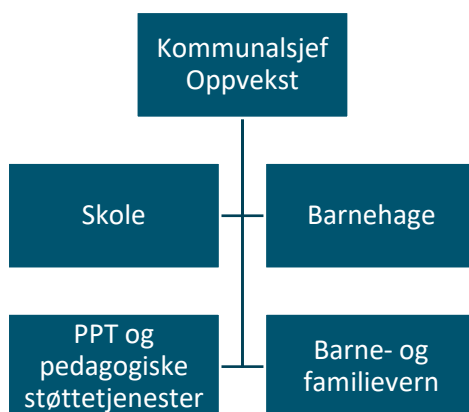
Revisors vurdering

Basert på den informasjonen vi har fått tilsendt og det ledere selv oppgir i spørreundersøkelsen, ser vi at virksomhetene har ulike former for opplæring og øvelser om temaet vold og trusler. Det er imidlertid et spørsmål om dette er tilstrekkelig. I spørreundersøkelsen har over 45 % av de ansatte svart at de ikke har fått opplæring, hverken på forebygging eller håndtering av vold og trusler.

Kommunen bør undersøke nærmere hvorfor det tilsynelatende er motstrid mellom at det på den ene siden oppgis fra ledere at de har opplæring i temaet for sine ansatte, og at ansatte oppgir at de ikke har fått slik opplæring.

3.2. Oppvekst

Kommunalområdet Oppvekst ledes av en kommunalsjef og har fire virksomheter. Det kan være avdelinger under hver virksomhet. Det er f.eks. flere skoler som sorterer under virksomheten Skole og flere barnehager under virksomheten Barnehage.



I kommunalområdet Oppvekst er det ifølge kommunen 26 ansatte som har personalansvar. Vi ser at det i spørreundersøkelsen er flere enn 26 som har krysset av i en av de tre kategoriene leder. Dette er omtalt nærmere i metodekapitlet og i teksten underveis.

3.2.1. Felles begrepsforståelse

Rutiner og tiltak

I kommunens overordnede *Veileder for håndtering om vold og trusler* vises det til Arbeidstilsynets definisjon av vold og trusler. Enkelte av virksomhetene har i tillegg også definert begrepene nærmere i egne rutiner.

Bambleskolene har *Handlingsplan ved utagering og trusler* (ikke datert). I handlingsplanen er det gitt definisjoner av vold og trusler:

- *Vold er handlinger som skader, smerter, skremmer eller krenker andre mennesker. Man utøver vold med den hensikt å få en eller annen form for makt og kontroll, enten over et annet menneske eller over situasjonen.*
- *Med trusler menes et verbalt angrep eller handling som tar sikte på å skremme eller skade en person. Det finnes både skjulte og åpne trusler.*

Videre sier planen at kursing/oppdatering i bruk av avvikssystemet skal gjennomføres før skolestart hvert eneste år. Det skal også være en gjennomgang av hva avvik er, slik at det blir en omforent forståelse av begrepet.

Barnehage har rutine ved vold og trusler som sier at i barnehager kan dette være:

- *slag, spark, bitt og annen fysisk skade fra barn. Psykisk skade fra barn og/eller fysisk eller psykisk skade/krenkelse fra foresatte eller personal.*

PPT og pedagogiske støttetjenester har i sin rutine for vold og trusler slik beskrivelse av vold og trusler i virksomheten:

- *Verbale trusler mot ansatte fra klienter/foresatte*
- *Fysisk utagering mot ansatte*
- *Krenkelser fra foresatte/ansatte*

Leder i Barne- og familievern opplyser de forholder seg til overordnede rutiner som gjelder arbeid med vold og trusler, der en bruker Arbeidstilsynets definisjon.

I spørreundersøkelsen spurte vi om ansatte i Oppvekst hadde vært med på å drøfte begrepene vold og trusler. Fordelingen av svarene var som følger:

Tabell 11 Spørsmål til ansatte Oppvekst: Har du vært med på å drøfte hva som regnes som vold eller trussel mot deg som ansatt?

	Ja	Nei	Ikke aktuelt for min virksomhet	Antall
Alle ansatte i Oppvekst	60 %	39 %	1 %	182
Skole	63 %	36 %	1 %	119
Barnehage	59 %	41 %	0	34
PPT og pedagogiske støttetjenester	28 %	67 %	6 %	18
Barne – og familievern	91 %	9 %	0	11

Totalt på kommunalområdet Oppvekst var det 60 % som svarte at de vært med på å drøfte hva som regnes som vold eller trusler. I underkant av 40 % svarte at de ikke har vært med på å drøfte dette. Som det går fram av tabellen det forskjeller mellom virksomhetene. Barne- og familievern har en stor overvekt av ansatte som svarer at de har vært med på drøftinger. Det motsatte er tilfelle for ansatte PPT. I Bambleskolene og Barnehage er det et flertall som svarer de har drøftet begrepene, men en ganske stor andel som svarer at de ikke har drøftet dette.

Når vi spør alle ansatte om hvor lenge det er siden begrepene vold og trusler ble drøftet, oppgir om lag en tredjedel at de har drøftet dette i 2024. Det er 46 % som svarer at de ikke husker når det ble drøftet sist.

Tabell 82 Spørsmål til ansatte Oppvekst: Hvor lenge siden er det at hva som utgjør vold og trusler ble drøftet forrige gang?

	I 2024*	I 2023	I 2022 eller tidligere	Husker ikke	Antall
Ansatte i Oppvekst	35 %	12 %	7 %	46 %	180

Revisors vurdering

Virksomhetene i Oppvekst viser delvis til kommunen overordnede definisjoner av vold og trusler, men både skole, barnehage og PPT har også definisjoner knyttet til egen virksomhet.

Vi har i liten grad fått dokumentert rutiner eller annet som viser i hvilken sammenheng og hvor ofte en skal drøfte begrepene for å skape felles forståelse. Svar fra spørreundersøkelsen viser at begrepene blir drøftet blant de ansatte, men det er likevel en betydelig andel (39 %) som oppgir at de ikke har drøftet dette. Andelen varierer mellom virksomhetene. Vi mener at det er rom for forbedring på dette området, og at kommunen bør iverksette tiltak for å sikre at de ansatte har en felles forståelse av begrepene vold og trusler.

3.2.2. Rutiner og tiltak for risikovurderinger

Kommunens overordnede rutine *Hva er risiko* (i Compilo) viser til at hver og en virksomhet/avdeling skal foreta risikovurdering og utarbeide tilhørende planer og tiltak for å redusere risikoforholdene. Det vises til to ulike maler for risikovurderinger, og en mal for sikker jobbanalyse (gjelder risikovurdering knyttet til en spesifikk oppgave eller aktivitet)

Vi spurte enhetene i Oppvekst om de hadde rutine/årshjul/virksomhetsplan som viser hvor ofte det skal gjennomføres risikovurdering i avdelingene.

Fra Bambleskolen har vi fått slik informasjon:

- Voksenopplæring viser til foreløpig årshjul som viser tidspunkt i året for gjennomgang av ROS-analyser og tiltakskort.
- Rugtvedt skole viser til at alle tilsatte må ha gjennomgått handlingsplaner for vold og trusler (handlingsplakater se s. 31). De ansatte skal kvittere på at planene er gjennomgått.
- Rektor på Rønholt skole viser til at de går gjennom ROS-analyse og andre aktuelle planer vedr skolemiljø/vold og trusler hver høst.
- Langesund barneskole skal ifølge sin beredskapsplan (ikke datert) ha ROS-analyser som skal oppdateres jevnlig, minimum en gang pr år.
- Rektor på Herre skole opplyser at de i sin virksomhetsplan har lagt inn at temaet vold og trusler skal tas opp hver høst og vår.
- Fra Kulturskolen får vi opplyst at de ikke kan dokumentere en rutine/årshjul/virksomhetsplan som viser hvor ofte det skal gjennomføres risikovurdering i avdelingen. Det føres løpende samtaler om temaet vold og trusler på for- og ettermøter på fritidsklubbene

Fra Barnehage har vi fått slik informasjon:

- Grasmyr naturbarnehage har årshjul der det er tidfestet arbeid med HMS og risikovurdering. *Veileder for håndtering av vold og trusler mot vold* skal gjennomgås i november 2024.
- Uksodden barnehage viser til møteplan for høsten med gjennomgang av rutiner ved trusler og risikovurdering
- Styrer ved Stokkevannet barnehage sier de skal gjennomføre risikovurderinger hvert år.
- Nustad barnehage viser til årshjul med tidspunkt for bl.a. gjennomføring av ROS-analyse.
- Styrer i Sundby barnehage viser til et gammelt årshjul for beredskapsarbeid (2017) det det er fastsatt når det skal gjennomføres ROS-analyse, men sier at de ikke har laget årshjul knyttet til det å ta opp vold og trusler.

Fra PPT får vi opplyst at de ikke har årshjul eller rutine som er styrende for arbeidet med risikovurderingen. Leder sier dette er noe de skal i gang med framover.

Barne- og familievern viser til overordnede rutiner. Vi får opplyst at tjenesten etterstreber å gjennomføre risikovurderingen to ganger pr halvår, etter mal fra KS. Dette gjelder risikovurderinger på individnivå, dvs for hvert barn/sak. Slike risikovurderinger ble sist gjennomført i mai 2024 og neste er i september 2024.

Vi har spurt ledere i Oppvekst om de har rutiner for å kartlegge risiko i egen enhet. Halvparten av de 28 som svarte, oppgir at de har slike rutiner. Litt under halvparten svarte at de ikke har slike rutiner. Dersom vi legger til grunn at alle de seks «for mange ledere» har svart nei på spørsmålet, at de ikke har rutiner, og så trekker disse svarene ut, vil det være en overvekt av leder som oppgir at de har rutiner (63 %), men det vil fremdeles være en del ledere som ikke har rutiner (31 %).

Tabell 93 Spørsmål til ledere i Oppvekst: Har enheten du leder rutiner for å kartlegge risiko (risikovurdering) for at ansatte blir utsatt for vold og trusler?

	Ja	Nei	Ikke aktuelt	Antall
Ledere i Oppvekst*	14 (50 %)	13 (46 %)	1 (4 %)	28

En stor andel av lederne svarer at de ikke har fått tilstrekkelig opplæring i å kartlegge og forbygge. Tre fjerdedeler eller 75 % svarer at de er uenige eller helt uenige i at de har fått tilstrekkelig opplæring i å kartlegge og forebygge vold og trusler. Dersom vi legger til grunn at alle de seks «for mange ledere» har svart helt uenig eller uenig i påstanden og tar ut disse, vil det fremdeles være en overvekt av leder som oppgir at de ikke har fått tilstrekkelig opplæring.

Tabell 14 Spørsmål til ledere i Oppvekst: hvor enig eller uenig er du i følgende påstand? Jeg har fått tilstrekkelig opplæring for å kartlegge og forebygge risiko for vold og trusler mot de ansatte jeg er leder for.

	Helt uenig	Uenig	Enig	Helt enig	Ikke aktuelt	Antall
--	------------	-------	------	-----------	--------------	--------

Ledere Oppvekst	6 (16 %)	19 (59 %)	5 (16 %)	1 (3 %)	2 (6 %)	32
----------------------------	----------	-----------	----------	---------	---------	----

Revisors vurdering

I spørreundersøkelsen svarer en stor del av lederne at de ikke har rutiner for å gjennomføre risikovurderinger.⁸ Vi har videre sett at flere avdelinger mangler styrende dokumenter for arbeidet med ROS-analyser. Vi mener kommunen bør sørge for fungerende, skriftlige rutiner for ROS-arbeidet. Rutiner/årshjul m.m. bør etter vår vurdering dokumenteres i Compilo.

Når det gjelder opplæring i å kartlegge og forebygge vold og trusler, så er det et betydelig antall ledere som mener at de ikke har fått tilstrekkelig opplæring i dette. Som vi omtaler i kap. 3.1.2 har kommunen har jevnlig opplæringstiltak som omhandler arbeid med risikovurdering. Kommunen bør treffe tiltak for å sikre at ledere som har behov for opplæring benytter seg av kommunens tilbud og/eller søker annen opplæring.

3.2.3. Gjennomførte risikovurderinger

Vi har etterspurt dokumentasjon på gjennomførte ROS-analyser fra virksomhetene/avdelingene. Dokumentasjonen vi har fått fremlagt viser følgende om gjennomførte ROS-analyser for de ulike virksomhetene/avdelingene i kommunalområdet Oppvekst:

Fra Bambleskolen har vi fått slik informasjon

- Voksenopplæring viser til ROS-analyser fra 2024 og tilhørende tiltakskort. Den dekker bl.a. vold og trusler.
- Rektor på Stathelle barneskole opplyser at de gjennomfører risikovurdering knyttet til enkeltelever i september 2024. Skolen har beredskapsplan.
- Rugtvedt skole opplyser at de har gjennomgang av handlingsplaner vold og trusler og en risikovurdering ved oppstart av skoleåret. Alle må signere på at de har gjennomgått planene. SFO på skolen opplyser at de gjør risikovurderinger i samarbeid med skolen. Revidering av planer er planlagt på møte 14.01.2025.
- Bamble ungdomsskole opplyser at de har ROS-analyse fra 2022, og at den må oppdateres.
- Rønholt skole dokumenterer at ROS-analyse for 2024/25 (inkl vold og trusler) er gjennomgått i personalmøte i august 2024.
- Langesund barneskole har ikke dokumentasjon på gjennomført ROS-analyse.
- Herre skole har ikke dokumentasjon på gjennomført ROS-analyse
- Leder i Kulturskolen opplyser at de ikke har hatt risikovurderinger i løpet av de tre siste årene.

Fra Barnehage har fått denne dokumentasjonen:

⁸ Dersom vi legger til grunn at alle de seks «for mange ledere» har svart nei på spørsmålet, og trekker de ut, vil det være overvekt av leder som oppgir at de har rutiner, 63 %, men det vil fremdeles være en del ledere som ikke har, 31 %.

- Grasmyr Naturbarnehage har sendt oss ROS-analysen fra juni 2024. Vold og trusler er ett av flere temaer.
- Uksodden barnehage har risikovurdering for trusler fra august 2024.
- Stokkevannet barnehage har ikke dokumentert risikovurdering.
- Nustad barnehage har dokumentert ROS-analyse fra 2024. Vold og trusler er ett av flere temaer.
- Sundby barnehage viser til en ROS-analyse fra 2028/19

PPT har pr i dag ingen ROS-analyse, men opplyser at de skal i gang med å utarbeide en slik. Leder sier det vil være naturlig å se dette arbeidet i sammenheng med skolenes og barnehagenes arbeid med vold og trusler, siden medarbeidere i PPT har fysisk tilhørighet der.

Fra leder i Barne- og familievernet får vi opplyst at de kontinuerlig gjør risikovurderinger på bruker/situasjonsnivå. Dette dokumenters i journalsystemet. Hun sier at virksomheten ut over dette ikke har en felles ROS-analyse.

På spørsmål til ledere i Oppvekst om hvor ofte de gjennomfører skriftlige risikovurderinger, svarer 13 av 32 at de gjør dette en gang i året eller oftere. Seks svarer hvert andre eller tredje år. Det er 13 ledere som sier de aldri har gjennomført skriftlig risikovurdering. Dersom vi legger til grunn at alle de seks «for mange ledere» har svart aldri/har ikke gjennomført nei på spørsmålet, og trekker de ut, vil det være en større andel av ledere som oppgir at de har gjennomført skriftlige risikovurderinger, men det vil fremdeles være enkelte ledere som ikke har gjennomført.

Tabell 105 Spørsmål til ledere i Oppvekst: Hvor ofte gjennomfører den enheten du er leder for skriftlig risikovurdering av risikoen for vold og trusler mot ansatte?

	Mer enn en gang i året	En gang i året	Hvert andre år	Hvert tredje år	Hvert fjerde år	Aldri/ har ikke gjennomført risikovurdering	Antall
Ledere i Oppvekst	1 (3 %)	12 (38 %)	4 (13 %)	2 (6 %)	0	13 (41 %)	32

Også for Oppvekst gjorde vi noen stikkprøver i Compilo for å se om ROS-analysene lå inne i på de respektive avdelingenes mapper. De tre avdelingene vi undersøkte hadde ikke lagt ROS-analysen i sine mapper i Compilo.

Revisors vurdering

Innenfor kommunalområdet Oppvekst er det etter vår vurdering avvik fra kommunens retningslinjer for arbeid med ROS-analyser. Alle enheter skal ha ROS-analyser, og de skal gjennomføres

jevnlige. Bare om lag 60 % av enhetene oppgir å ha ROS-analyse.⁹ Fra ledere i avdelingen får vi opplyst at det er noen som er i gang med å lage ROS-analyser. Vi mener kommunen bør sikre at det jevnlig blir gjennomført risikovurderinger i alle enheter der det er aktuelt.

Også i Oppvekst kan manglende tilbakemeldinger indikere lite systematikk i dokumentasjon og lagring av dokumenter. Kommunen bør sørge for at virksomhetene/avdelingene dokumenterer ROS-analysene i Compilo.

3.2.4. Planer og tiltak for å redusere risikoforhold

Vi har spurt ledere i virksomhetene/avdelingene om de har planer og tiltak for å redusere risiko for vold og trusler mot ansatte

Bambleskolene har handlingsplan ved utagering og trusler. Virksomheten har også såkalte handlingsplakater for henholdsvis verbal trakassering, trusler og utagering (vold).

Handlingsplakatene har konkrete råd om/forslag til hvordan ansatte skal opptre i ulike situasjoner som kan oppstå. Vi får opplyst at det jobbes med å lage oppdaterte, felles rutiner på området, og at det vil være møte om dette høsten 2024.

- Voksenopplæring har tiltakskort som del av ROS-analysene.
- Stathelle barneskole viser til skolens beredskapsplan. Den er et verktøy til støtte i håndtering av ulike hendelser der det er aktuelt å ta i bruk krisehåndteringstiltak. Slike hendelser kan eksempelvis være skyteepisoder og gisselsituasjoner.
- Bamble ungdomsskole viser til Bambleskolenes handlingsplakater. Videre at skolen har ukentlige trinnmøter, der er elevsaker drøftes.
- Rønholt skole har tiltak i tilknytning til ROS-analysen, og rutiner om håndtering av vold og trusler i skolens *sikkerhet og helsemessig beredskapsplan*.
- Langesund barneskole har tiltak vedr vold og trusler i skolens beredskapsplan.
- Herre skole viser til skolens beredskapsplan, med tiltakskort som omfatter episoder med vold og trusler.

Vi har mottatt dette av informasjon fra Barnehage:

- Grasmyr naturbarnehage har tiltak som gjelder vold og trusler knyttet til sin ROS-analyse.
- Uksodden barnehage har tiltak knyttet til risikoanalysen for trusler.
- Nustad barnehage har dokumentert tiltaksplan mot trusler fra 2024.
- Sundby barnehage har noen tiltak for å forebygge vold og trusler knyttet til den gamle ROS-analysen. Styrer viser også til at de lager tiltaksplaner for å forebygge hendelser, der f.eks. en foreldrekonflikt kan tenkes å utløse vold eller trusler mot ansatte.

⁹ Dersom vi legger til grunn at alle de seks «for mange ledere» har svart *Aldri/har ikke gjennomført* på spørsmålet, og trekker de ut, vil andelen som svare de har gjennomført ROS-analyser øke, men det vil fremdeles være en del ledere som oppgir at de ikke har gjennomført slike.

PPT har *rutine for vold og trusler*. Rutinen sier kort hva som skal gjøres i akutsituasjoner, og at en skal melde fra til leder. Det skal vurderes om det er behov for endringer for å unngå liknende hendelser. Avvik skal meldes i Compilo. Det vises til ulike former for oppfølging i etterkant. For arbeidstaker som arbeider ute i barnehage eller skole, gjelder rutinene for det aktuelle arbeidsstedet.

Barne- og familievern har *Rutine for å forebygge vold og trusler i utfordrende samtaler* og *Rutine for å forebygge vold og trusler, redusere faren for vold og forsvarlig håndtering av personer som har vært utsatt for vold/trusler om vold*. Rutinene er fra 2011, men skal ifølge leder være oppdaterte underveis. Leder i barnevernet opplyser at det i forbindelse med de individuelle risikovurderingene (på bruker/situasjon) blir gjort tiltak for å forbygge uønskede hendelser.

Vi spurte ledere i Oppvekst om de har rutiner (egne eller på et høyere nivå) for å forbygge vold og trusler. Av de 28 som svarte på dette, svarte 17 at de hadde rutiner for å forbygge at vold og trusler mot ansatte forekommer. Det var 11 som svarte at de ikke hadde. Dersom vi legger til grunn at alle de seks «for mange ledere» har svart nei på spørsmålet, og trekker de ut, vil det være en større andel av ledere som oppgir at de har rutiner /tiltak, men det vil fremdeles være enkelte ledere som oppgir at de ikke har.

Tabell 16 Spørsmål til ledere i Oppvekst: Har enheten du leder rutiner for å forebygge at vold og trusler mot ansatte forekommer.

	Ja	Nei	Ikke aktuelt	Antall
Ledere i Oppvekst	17 (61 %)	11 (39 %)	0	28

Vi spurte de ansatte i Oppvekst om i hvilken grad rutiner for vold og trusler er hensiktsmessige og dekkende for enheten de jobber i. Litt over 50 % svarer at rutinene i stor eller svært stor grad er hensiktsmessige. 29 % svarer at rutinene i liten eller svært liten grad er hensiktsmessige og dekkende for enheten de arbeider i, og 19 % vet ikke.

Tabell 17 Spørsmål til ansatte Oppvekst: I hvilken grad er rutinene for vold og trusler hensiktsmessig og dekkende i den enheten du arbeider?

	I svært liten grad	I liten grad	I stor grad	I svært stor grad	Vet ikke	Antall
Alle ansatte Oppvekst	4 %	25 %	39 %	12 %	19 %	183
Skole	3 %	23 %	45 %	13 %	16 %	120
Barnehage	3 %	38 %	29 %	9 %	21 %	34
PPT og pedagogiske støttetjenester	17 %	33 %	6 %	6 %	39 %	18

Barne – og familievern	0	0	64 %	18 %	18 %	11
-------------------------------	---	---	------	------	------	----

Som det går fram av tabellen, er det variasjon i svarene mellom virksomhetene. Ansatte i Barne- og familievern skiller seg ut, med en høy andel svar som i stor eller svært stor grad mener rutiner er hensiktsmessige og dekkende. Ansatte i PPT og barnehage har størst andel som oppgir at de mener rutineene ikke er hensiktsmessige eller dekkende, eller at de ikke vet.

Revisors vurdering

Vi ser at det i alle virksomhetene foreligger ulike former for rutiner/tiltak/planer for å forebygge og redusere risiko for vold og trusler, men enkelte avdelinger mangler dette. Dette samsvarer med spørreundersøkelsen, der enkelte ledere oppgir at de ikke har rutiner eller tiltak. Kommunen bør sørge for at alle enheter har rutiner og tiltak for å forebygge vold og trusler, og at disse er basert på eventuell risiko og utfordringer som kommer fram i ROS-analyser.

Det er en forholdsvis stor andel av de ansatte i Oppvekst som gir uttrykk for at rutineene for forebygging og oppfølging av vold og trusler ikke er dekkende og hensiktsmessige. Det er variasjon mellom virksomhetene i hvor stor grad de ansatte mener at rutineene er dekkende og hensiktsmessige. Kommunen bør følge opp dette.

3.2.5. Opplæring og øvelse i forebygging og håndtering

Ifølge Bambleskolene skal ledere sørge for at *Handlingsplanen mot utagering og trusler* blir tatt opp blant personalet hver høst. Planen skal gjennomgås i kollegiet med tanke på eventuelle justeringer og evaluering av hvordan skolene opplever at den fungerer i praksis. Planen skal ligge som en del av skolens HMS-plan. Videre skal det gjennomføres kursing/oppdatering i bruk av avvikssystemet før skolestart hvert eneste år. Det skal også være en gjennomgang av hva avvik er slik at det blir en omforent forståelse av begrepet. Vi har bedt skolene om dokumentasjon ulike former for opplæringstiltak.

- Stathelle barneskole har gjennomført PLIVO øvelse for to år siden. Rektor viser til at det ble minnet på bruk av avvikssystemet ved skolestart 2024.
- Bamble ungdomsskole opplyser at de ikke har hatt øvelser og opplæring.
- Rønholt skole viser til gjennomført kurs i avviksregistrering i Compilo. Det er planlagt nytt kurs i oktober 2024.
- Langesund barneskole opplyser at de har gjennomgått skolens beredskapsplan og hatt opplæring i Compilo ved oppstart av skoleåret 2024.09.25
- Herre skole viser til de halvårslige temamøtene, der de bruker KS sin veileder *Forebygging av vold og trusler i skolen*.
- Kulturskolen viser til at fritidsklubbene har hatt personalmøtet om vold og trusler i september 2024 sammen med politiet og SLT-koordinator.

Fra Barnehage har vi mottatt informasjon/dokumentasjon fra følgende barnehager

- Grasmyr naturbarnehage har lagt inn opplæring i HMS i sin virksomhetsplan. Videre får vi opplyst at *veileder for håndtering av vold og trusler mot vold* skal gjennomgå i november 2024.
- Uksodden barnehage har lagt inn møter for hele personalet med tema risikovurderinger, og HMS i sin møteplan.
- Styrer i Stokkevannet barnehage viser til krav om gjennomlesing av «Beredskapsplan for kommunale barnehager i Bamble kommune», HMS-håndbok, og «rutine ved vold og trusler, felles psykososiale forhold barnehageområdet» m.m. Veilederen for håndtering av vold og trusler er gjennomgått høsten 2024.
- Nustad barnehage har gjennomgått sin risikovurdering og tiltaksplan med alle ansatte i august 2024.
- Sundby barnehage hadde vold/trusler oppe på personalmøtet i september 2023. Styrer sier de ofte har HMS og arbeidsmiljø oppe på personalmøter, men at de ikke har hatt temaet vold og trusler så ofte.

Leder i PPT opplyser at de har ikke hatt opplæringstiltak, men at de vil sørge for at det framover blir gitt opplæring der det er behov.

Barne- og familievern startet i 2022 et opplæringsprogram i forståelse, forebygging, håndtering og oppfølging av aggresjon og vold (TERMA – terapeutisk møte med aggresjon og vold). Dette ble videreført i 2023. Vi får opplyst det skal gjennomføres opplæring i konflikthåndtering høsten 2024.

Vi har spurt ledere i Oppvekst om de har rutiner for å gi informasjon og opplæring til ansatte om håndtering av vold og trusler. Et flertall på 53 % av lederne svarte at de har dette, mens 43% svarte at de ikke har slike rutiner. Dersom vi legger til grunn at alle de seks «for mange ledere» har svart nei på spørsmålet, og trekker de ut, vil det være en større andel av ledere som oppgir at de har rutiner for å gi informasjon og opplæring, men det vil fremdeles være noen ledere som oppgir at de ikke har.

Tabell 18 11 Spørsmål til ledere i Oppvekst: Har enheten du leder rutiner for å gi informasjon og opplæring til ansatte om håndtering av vold og trusler?

	Ja	Nei	Ikke aktuelt	Antall
Ledere i Oppvekst	16 (57 %)	12 (43 %)	0	28

Av ansatte i Oppvekst som svarte på spørreundersøkelsen, oppgir 34 % at de har fått opplæring i å forebygge og hindre vold- og trusselsituasjoner. Det er 62 % som svarer at de ikke har fått slik opplæring. Det er store forskjeller mellom virksomhetene. Barne- og familievern har en klar overvekt av ansatte som sier at de har fått opplæring. I de tre andre virksomhetene oppgir et flertall at de ikke har fått opplæring.

Tabell 12 Spørsmål til ansatte i Oppvekst: Har du fått opplæring i å forebygge og forhindre vold- og trusselsituasjoner?

	Ja	Nei	Ikke aktuelt	Antall
Alle ansatte Oppvekst	34 %	62 %	4 %	181
Skole	36 %	62 %	2 %	118
Barnehage	21 %	74 %	6 %	34
PPT og pedagogiske støttetjenester	11 %	72 %	17 %	18
Barne – og familievern	91 %	9 %	0	11

Vi finner om lag de samme forholdstallene på spørsmålet om opplæring i å håndtere volds- og trusselsituasjoner.

Tabell 20 Spørsmål til ansatte i Oppvekst: Har du fått opplæring i å håndtere vold- og trusselsituasjoner?

	Ja	Nei	Ikke aktuelt	Antall responser
Alle ansatte Oppvekst	31 %	63 %	4 %	182
Skole	32 %	66 %	3 %	119
Barnehage	18 %	74 %	9 %	34
PPT og pedagogiske støttetjenester	22 %	67 %	11 %	18
Barne – og familievern	82 %	18 %		11

Revisors vurdering

Basert på den informasjonen vi har fått tilsendt og det ledere selv oppgir i spørreundersøkelsen, ser vi at virksomhetene har ulike former for opplæring og øvelser om temaet vold og trusler. Det er imidlertid et spørsmål om dette er tilstrekkelig. I spørreundersøkelsen har over 60 % av de ansatte i Oppvekst svart at de ikke har fått opplæring, hverken på forebygging eller håndtering av vold og trusler.

Kommune bør undersøke nærmere hvorfor det tilsynelatende er motstrid mellom at det på den ene siden oppgis at det skjer opplæring, og at en så stor andel av de ansatte oppgir at de ikke har fått slik opplæring.

4. Problemstilling 3 – rutiner og tiltak for å følge opp ansatte

Har kommunalområdene Velferd og Oppvekst rutiner og tiltak for å følge opp tilfeller av vold og trusler mot ansatte?

Til denne problemstillingen har vi utledet følgende revisjonskriterier:

Kommunen skal

- ha dokumenterte rutiner og tiltak for å melde ifra om vold og/eller trussel om vold, og sikre at ansatte har fått informasjon om disse og at de er iverksatt
- ha dokumenterte rutiner og tiltak for oppfølging av arbeidstakere som er utsatt for vold og/eller trussel om vold og sikre at disse er iverksatt og følges

4.1. Rutiner og tiltak for å melde fra

Ifølge *Veileder for håndtering av vold og trusler om vold* skal nærmeste leder få beskjed (eller tilkalles) dersom det har oppstått en uønsket situasjon. Dette skal skje umiddelbart, eller så snart som mulig etter hendelsen. Videre skal alle avvik og personskader meldes og registreres i Compilo, kommunens internkontroll- og kvalitetssystem. I veilederen står det at:

Meldte avvik og personskader blir sendt til og skal behandles av nærmeste leder. Arbeidsgiver har ansvar for at avvik og personskader som oppstår i forbindelse med arbeidet blir dokumentert, fulgt opp og behandlet. Avviksmeldingen danner grunnlag for igangsetting av aktuelle tiltak som følge av hendelsen. Ved gjennomgang og analysing av avviket kan man lære hva som kan ha vært utløsende for den uønskede hendelsen, og dermed hjelpe til å forebygge nye uønskede hendelser. Avviksregistrering bidrar til kontinuerlig forbedringsarbeid, læring og forebygging, utvikling og revidering av rutiner og retningslinjer.

Vi har bedt virksomhetsledere i Velferd og Oppvekst om å sende oss virksomhetens rutiner, eller vise til overordnede rutiner for å varsle om tilfeller av vold og trusler.

Velferd

Miljøarbeidertjenesten har egen rutine for situasjoner der ansatte blir utsatt for trusler eller vold på arbeidsplassen. Rutinen samsvarer med den overordnede tiltaksplanen i kommunens *Veileder for håndtering av vold og trusler om vold*. Det er beskrivelse av hva slags tiltak som skal skje i akuttfasen, umiddelbart etterpå, innen de tre første døgnene og oppfølging på lengre sikt.

Fra NAV har vi fått en punktliste for hva som skal skje etter en uønsket hendelse. NAV viser til at kommunalt ansatte skal benytte Compilo, mens det er et eget avvikssystem for statlige ansatte.

Oppvekst

Ifølge Bambleskolenes handlingsplan ved utagering og trusler skal alle uønskede situasjoner /hendelser meldes som avvik. Det skal skje i internkontrollsystemet Compilo. Videre sier planen at kursing/oppdatering i bruk av avvikssystemet skal gjennomføres før skolestart hvert eneste år. Det skal også være en gjennomgang av hva avvik er, slik at det blir en omforent forståelse av begrepet. Vi har i liten grad fått dokumentasjon på at dette er gjennomført ved skolestart høsten 2024.

PPT sin *Rutine for vold og trusler* sier at uønskede hendelser skal meldes som avvik i Compilo, og leder skal varsles. Ved psykisk og/eller fysisk skade skal arbeidsgiver fylle ut melding om yrkesskade til NAV. Ved alvorlige hendelser skal politianmeldelse vurderes.

Barne- og familievern viser til de overordnede rutinene for å melde fra om avvik.

Kunnskap om rutiner og tiltak – Oppvekst og Velferd

I spørreundersøkelsen svarer et stort flertall av ledere i virksomhetene/avdelingene at de har rutiner (egne eller på overordnet nivå) for å melde fra om tilfeller av vold og trusler mot ansatte. Et stort flertall av lederne oppgir at de har slike rutiner. Det er et lite mindretall som sier de ikke har rutiner.

Tabell 21 Spørsmål til ledere i Velferd: Har enheten du leder rutiner for å varsle om tilfeller av vold og trusler mot ansatte?

	Ja	Nei	Ikke aktuelt	Antall
Ledere i Velferd	16 (94 %)	1 (6 %)	0	17
Ledere i Oppvekst	25 (89 %)	3 (1 %)	0	28

Vi har spurt de ansatte i virksomhetene om de er kjent med hvem de skal melde fra til, dersom de selv eller en kollega blir utsatt for vold eller trussel. Et stort flertall (om lag 90 %) sier at de er enige eller helt enige i påstanden *Jeg er kjent med hvem jeg skal varsle om jeg eller en kollega blir utsatt for vold eller trussel.*

Tabell 22 Spørsmål til ansatte i Velferd og Oppvekst: Hvor enig eller uenig er du i følgende påstand? Jeg er kjent med hvem jeg skal varsle om jeg eller en kollega blir utsatt for vold eller trussel.

	Helt uenig	Uenig	Enig	Helt enig	Antall
Ansatte i Velferd	6 %	7 %	52 %	35 %	190
Ansatte i Oppvekst	3 %	6 %	42 %	49 %	181
Totalt	5 %	6 %	47 %	42 %	371

Ser vi på virksomhetsnivå innen Oppvekst, er det minst kunnskap om hvem de skal melde fra til i Barnehage og PPT. Innen Velferd er det minst kunnskap om dette blant ansatte ved Bamble helsehus.

Vi ba også de ansatte i de to kommunalområdene ta stilling til påstanden *Jeg er kjent med når jeg skal skrive avvik på situasjoner som omhandler vold eller trussel*. Svarene fordeler seg i hovedsak som på spørsmålet om de vet hvem de skal melde fra til. Det er 86 % som svarer at de er enig eller helt enig i påstanden.

Tabell 23 Spørsmål til ansatte i Velferd og Oppvekst: Hvor enig eller uenig er du i følgende påstand? Jeg er kjent med når jeg skal skrive avvik på situasjoner som omhandler vold eller trussel.

	Helt uenig	Uenig	Enig	Helt enig	Antall
Ansatte i Velferd	4 %	11 %	46 %	40 %	191
Ansatte i Oppvekst	4 %	9 %	52 %	35 %	182
Totalt	4 %	10 %	49 %	37 %	373

Hendelser og avviksrapportering

Vi spurte alle ledere og ansatte om de hadde vært utsatt for vold eller trussel i forbindelse med jobben i Bamble kommune.

Tabell 24 Spørreundersøkelse ledere og ansatte Velferd og oppvekst: Har du vært utsatt for vold eller trussel i forbindelse med jobben Bamble kommune?

	Ja, i 2024*	Ja, i 2023	Ja, i 2022 eller tidligere	Nei	Antall
Alle Velferd	24 %	10 %	20 %	46 %	212
Alle Oppvekst	24 %	12 %	27 %	37 %	215
Totalt	24 %	11 %	24 %	42 %	427

Spørsmål under ble kun stilt til de som svarte ja på at de hadde vært utsatt for vold eller trusler. Det var til sammen 252 respondenter som svarte at de hadde vært utsatt for vold eller trussel. Respondentene ble bedt om å svare ut ifra den siste hendelsen av vold eller trusler. Totalt svarer i 78 % at det ble meldt fra til leder etter hendelsen. 8 % svarer at de ikke husker, mens 14 % svarer at det ikke ble meldt fra til leder.

Tabell 25 Spørreundersøkelse ansatte og ledere Velferd og Oppvekst: Ble det varslet til leder om situasjonen med vold/trussel?

	Ja	Nei	Husker ikke	Antall
Alle Velferd	77 %	11 %	11 %	114

Alle Oppvekst	78 %	16 %	6 %	138
Totalt	78 %	14 %	8 %	252

Vi stilte også spørsmål om det ble skrevet avvik etter hendelsen. Andelen som oppgir at det ble skrevet avvik etter hendelser, er noe lavere enn de som oppgir at det ble meldt til leder. På spørsmålet svarte totalt 57 % at det ble skrevet avvik, mens det var 28 % som svarte at det ikke ble skrevet avvik. 15 % svarer at de ikke husker.

Tabell 13 Spørreundersøkelse ansatte og ledere Velferd og Oppvekst: Ble det skrevet avvik?

	Ja	Nei	Vet ikke	Antall
Alle Velferd	66 %	20 %	13 %	113
Alle Oppvekst	50 %	33 %	17 %	138
Totalt	57 %	28 %	15 %	251

Respondentene som svarte at det ikke ble meldt ifra og/eller skrevet avvik på volds- eller trusselhendelsen fikk anledning til å gi en kort kommentar til hvorfor dette ikke ble gjort. Totalt mottok vi 60 kommentarer.

Det er ulike begrunnelser for at det ikke ble skrevet avvik, men noen eksempler på kommentarer som går igjen er:

- Vold og trusler forekommer jevnlig. Det er en del av normalen og derfor ikke vurdert som avvik, eller at man ikke har tid til å rapportere hvert enkelt tilfelle.
- Leder gir beskjed om at det ikke skal skrives avvik, eller de opplever at avviket ikke blir fulgt opp, og at det derfor ikke har noen hensikt å skrive avvik.
- Det er vanskelig å vurdere om det er et avvik eller ikke
- Det gikk greit Jeg klarte meg fint. Fikk ikke konsekvenser for meg.
- Usikker på rutinen for å skrive avvik.

Revisors vurdering

Kommunen har en overordnet rutine for å melde avvik i Compilo. Etter vår vurdering er de overordnede rutinene for å melde om avvik fyllestgjørende. Svar i spørreundersøkelsen tyder på at lederne i avdelingene kjenner til rutinen. Det kom få skriftlige tilbakemeldinger fra virksomhetsledere om eventuelle egne rutiner for virksomhetene. Vi forstår det slik at ledere i avdelingene forholder seg til de overordnede rutinene.

Uønskede hendelser skal meldes til leder og det skal skrives avvik. Spørreundersøkelsen viser at de ansatte i hovedsak er kjent med hvem de skal melde fra til om uønskede hendelser, og et

flertall vet når det skal skrives avvik. På begge spørsmålene er det imidlertid enkelte som oppgir at de ikke er kjent med dette. Kommunen bør sørge for at alle ansatte kjenner til dette.

En forholdsvis høy andel av de ansatte sier at de har meldt fra til leder om opplevd vold- eller trusselsituasjon (78 %). Det er en lavere andel (57 %) som oppgir at det ble skrevet avvik på situasjonen.

Kommunen bør se nærmere på årsaker til at avvik ikke blir skrevet, og vurdere tiltak for sikre at det blir skrevet avvik i tråd med rutinene.

4.2. Rutiner og tiltak for oppfølging av arbeidstakere

Rutiner og tiltak på kommunenivå

I kommunens *Veileder for håndtering av vold og trusler om vold* finner vi skjemaet *tiltaksplan ved hendelser om vold og trusler*. Formålet er å forebygge skader og begrense ettervirkninger der ansatte har blitt utsatt for vold eller trusler om vold. Tiltaksplanen delt inn i ulike tidsfaser, og angir hva som skal gjøres i de ulike fasene. Det er i hovedsak et lederansvar å sørge for å gjennomføre tiltakene som er beskrevet i veilederen. I veilederen ligger det skjema/maler for oppfølging av ved uønskede hendelser:

Tiltaksplan ved hendelser vold og trusler

Formålet med dette skjemaet er veiledende når det har oppstått en hendelse. Dette for å forebygge ytterligere skader og konsekvens redusere akutte skader/ettervirkninger/senskader der personal har blitt utsatt for vold og trusler om vold. I enkelte hendelser kan det være aktuelt å iverksette beredskapsplanverk. Det vises til eget planverk for beredskap – se Compilo.

Oppfølgingssamtale innen 72 timer

Leder gjennomfører en obligatorisk oppfølgingssamtale innen 72 timer med arbeidstakere som har vært utsatt for vold og trusler. Dette for å sikre at nødvendige tiltak og oppfølging blir iverksatt. Skjema fungerer også som dokumentasjon på oppfølging fra arbeidsgiver. Husk god saksgang for personsensitive og taushetsbelagte opplysninger. Saksbehandles i websak +.

Langtidsoppfølging for ansatte

Leder gjennomfører neste oppfølgingssamtale innen 1 måned etter hendelsen. Hensikten er å evaluere de tiltak som har vært iverksatt, samt kartlegge eventuelle behov for nye / utvidede tiltak og oppfølgingssamtaler. Skjema fungerer også som dokumentasjon på oppfølging fra arbeidsgiver. Husk god saksgang for personsensitive og taushetsbelagte opplysninger. Saksbehandles i websak +

HMS-sjefen viser også til at kommunen har en mer detaljert prosedyre/system ved personskade der forsikring, lege m.m. kobles inn.

Rutiner og tiltak i kommunalområdene

Vi ba ledere i Velferd og Oppvekst dokumentere egne rutiner for oppfølging av ansatte som har vært utsatt for uønskede hendelser, alternativt henvise til rutiner på kommunalt nivå.

Velferd

Miljøarbeidertjenesten har egen rutine for situasjoner der ansatte blir utsatt for trusler eller vold på arbeidsplassen. Rutinen samsvarer med den overordnede tiltaksplanen i kommunens *veileder for håndtering av vold og trusler om vold*. Det er beskrivelse av hva slags tiltak som skal skje i akuttfasen, umiddelbart etterpå, innen de tre første døgnene og oppfølging på lengre sikt.

Oppvekst

Bambleskolenes handlingsplan ved utagering og trusler viser til at i tilfeller av uønskede hendelser skal dette meldes som avvik i Compilo

PPT sin rutine for vold og trusler sier at oppfølging av arbeidstaker etter hendelser kan være samtale med nærmeste leder, kollegastøtte, bedriftshelsetjenesten eller psykologhjelp.

Barne- og familievern viser til overordnede rutiner for å melde fra om avvik

I spørreundersøkelsen svarer imidlertid et stort flertall (84 %) av lederne at de har (egne eller overordnede) rutiner for å følge opp ansatte som har vært utsatt for vold eller trusler. 16 % svarer at de ikke har. Det er en høyere andel i Velferd enn i Oppvekst som svarer at de har rutiner.

Tabell 27 Spørsmål til ledere i Velferd og Oppvekst: Har enheten du leder rutiner for å følge opp ansatte som har vært utsatt for vold og trusler?

	Ja	Nei	Ikke aktuelt	Antall
Ledere i Velferd	15 (88 %)	2 (12 %)	0	17
Ledere i Oppvekst	23 (82 %)	5 (18 %)	0	28
Totalt	38 (84 %)	7 (16 %)	0	45

Opplæring

I spørreundersøkelsen spurte vi om lederne mente de har fått tilstrekkelig opplæring for å ivareta ansatte som er blitt utsatt for vold eller trusler. Tabellen viser at 67 % av lederne mener at de ikke har fått tilstrekkelig opplæring. Det er en høyere andel i Oppvekst enn i Velferd som svarer dette. Dersom vi legger til grunn at alle de seks «for mange ledere» i Oppvekst har svart nei på spørsmålet, og trekker de ut, vil det være en større andel av ledere som oppgir at de har fått tilstrekkelig opplæring, men det vil fremdeles være enkelte ledere som oppgir at de ikke har. Den totale andelen for de som oppgir at de har fått tilstrekkelig opplæring vil også øke.

Tabell 28 Spørsmål til ledere i Velferd og Oppvekst: Hvor enig eller uenig er du i følgende påstand? Jeg har fått tilstrekkelig opplæring for å ivareta ansatte som har blitt utsatt for vold og trusler.

	Helt uenig	Uenig	Enig	Helt enig	Ikke aktuelt	Antall
Ledere i Velferd	5 %	50 %	36 %	9 %	0	22
Ledere i Oppvekst	16 %	59 %	19 %	3 %	3 %	32
Totalt	11 %	56 %	26 %	6 %	2 %	54

Erfaringer med oppfølging

Både ansatte og ledere fikk spørsmål om hvordan de hadde blitt fulgt opp etter at de hadde vært utsatt for vold eller trussel. Spørsmålet gikk bare til de som hadde oppgitt å ha vært utsatt for vold eller trusler. Utgangspunktet var deres siste hendelse. Samlet for begge kommunalområdene oppgav 38 % at de ikke hadde fått oppfølging. Det var 13 % som fikk oppfølging, men som opplevde at den ikke var tilstrekkelig, mens 32 % svarte at de hadde fått god oppfølging.

Tabell 29 Spørsmål til ansatte og ledere Velferd og Oppvekst: Hvordan opplevde du oppfølgingen av deg som ansatt i etterkant av at du var utsatt for vold/ trusler?

	Jeg fikk god oppfølging	Jeg fikk oppfølging, men opplevde at den ikke var tilstrekkelig	Jeg fikk tilbud om oppfølging, men takket nei	Jeg fikk ikke oppfølging	Jeg husker ikke	Antall
Alle i Velferd	39 %	12 %	4 %	35 %	11 %	113
Alle i Oppvekst	26 %	14 %	9 %	40 %	12 %	138
Totalt	32 %	13 %	6 %	38 %	11 %	251

De som svarte at de hadde fått oppfølging eller tilbud om oppfølging, fikk spørsmål om å oppgi hvilket oppfølgingstilbud de fikk, og om de benyttet dette.

Tabell 30 Spørsmål til ansatte og ledere i Velferd og Oppvekst: Oppfølgingstilbud benyttet av og tilbudt til ansatte utsatt for vold og trusler. Prosentandel av ansatte som svarte at de fikk oppfølging eller tilbud om oppfølging.

	Tilbud benyttet	Fikk tilbud, men ikke benyttet	Antall
Debrief med leder rett etter hendelse	74 %	26 %	76
Debrief med kollega rett etter hendelse	93 %	7 %	100

Samtale med leder på senere tidspunkt	65 %	35 %	89
Samtale med kollega på senere tidspunkt	75 %	25 %	72
Oppfølging fra bedriftshelsetjenesten	31 %	69 %	35
Behandling hos lege/legevakt	21 %	79 %	29
Annet	24 %	76 %	26

Vi spurte også de som hadde opplevd vold eller trussel på Arbeidsplassen, om de ble sykemeldt etter hendelsen. Det var 235 personer (94 %) som svarte at de ikke ble sykemeldte etter hendelsen, 7 (3%) svarte at de hadde blitt sykemeldt, mens 7 (3 %) ikke ønsket å svare på spørsmålet.

Tabell 31 Spørsmål til ansatte og ledere Velferd og Oppvekst: Ble du sykemeldt som en konsekvens av hendelsen med vold eller trussel? Gjelder både egenmelding og sykemelding fra lege?

	Ja	Nei	Ønsker ikke å svare	Antall
Alle i Velferd	4 %	96 %	1 %	114
Alle i Oppvekst	3 %	92 %	5 %	135
Totalt	3 %	94 %	3 %	249

HMS- og kvalitetssjefen og hovedverneombudet viser til det er leder som skal behandle og lukke avvik. Alle avvik blir gjennomgått og vurdert av leder, HMS- og kvalitetssjef og verneombud, enten lokalt verneombud og/eller hovedverneombud.

Revisors vurdering

Kommunen har en overordnet rutine for oppfølging av ansatte som har vært utsatt for vold og trusler. De fleste ledere oppgir å ha rutine (egen eller på et høyere nivå). Det er et fåtall av lederne som svarer at de ikke har rutiner. I og med at det finnes overordnede rutiner for oppfølging (s. 42) bør kommunen sørge for at alle ledere blir gjort kjent med disse.

Ifølge rutinen er det primære oppfølgingstiltaket samtale med leder eller kollega. Vi ser at det er dette tiltaket flest ansatte har oppgitt som oppfølging etter siste vold og/eller trusselhendelse.

Nesten 40 % av de som har vært utsatt for vold og trusler oppga at de ikke fikk oppfølging ved den siste hendelsen. Kommunen bør sikre at tilstrekkelig oppfølging blir gitt.

5. Konklusjoner og anbefalinger

5.1. Konklusjoner

Bamble kommune har overordnede rutiner og tiltak for å sikre at ansatte beskyttes mot vold og trusler og oppfølging av ansatte utsatt for dette.

Kommunen har fastsatt en oppgave- og ansvarsfordeling i arbeidet med vold og trusler.

Kommunen har overordnede rutiner på området. Særlig sentral er *Veileder for håndtering av vold og trusler om vold*. Veilederen er nylig revidert. I kommunens kvalitetssystem Compilo ligger rutiner, prosedyrer, maler og skjema knyttet til arbeidet med å vurdere risiko for, og forebygge vold og trusler, og for hvordan avvik skal håndteres. Kommunen har også overordnede rutiner for oppfølging av ansatte.

Kommunen har styringsdokumentene *Mål og handlingsplan for HMS og IA-arbeidet i Bamble kommune 2024*, som også omfatter arbeid med vold og trusler. Kommunens mål omhandler bla. å definere risikoområder i eget arbeidsmiljø og melde og følge opp avvik for å avdekke, rette opp og forebygge uønskede hendelser i arbeidsmiljøet.

Den enkelte virksomhet/avdeling som skal gjøre risikovurdering og utarbeide tilhørende planer og tiltak for å redusere risikoforholdene. Risikovurderinger skal gjennomføres jevnlig. Det er utarbeidet veiledning og maler for risikovurderinger sentralt som enhetene i kommune kan bruke i arbeidet.

Kommunalområdene Velferd og Oppvekst har bare i noen grad rutiner og tiltak for å sikre at ansatte beskyttes mot vold og trusler.

Vi mener at det samlet sett ikke er truffet gode nok tiltak for å sikre en felles forståelse av begrepene vold og trusler. Svar fra spørreundersøkelsen viser at begrepene blir drøftet blant de ansatte, men det er likevel en betydelig andel i begge kommunalområdene (38/39 %) som oppgir at de ikke har drøftet dette. Andelen varierer mellom virksomhetene. Vi mener at det er rom for forbedring på dette området.

Kommunen har overordnede rutiner som sier at alle virksomheter skal vurdere risiko for vold og trusler i egen enhet, og at dette skal gjøres jevnlig. I Velferd svarer nær alle lederne at de har rutiner for å gjennomføre risikovurderinger for vold og trusler mot ansatte. Vurdering av risiko for vold og trusler mot ansatte er imidlertid mindre grad omtalt i skriftlige rutiner/årshjul/virksomhetsplaner som er styrende for arbeidet med ROS-analyser. I Oppvekst svarer bare halvparten av lederne at de har rutiner for å gjennomføre risikovurderinger, og vi har sett lite styrende dokumenter for arbeidet med ROS-analyser. Vi har tatt stikkprøver i Compilo for begge kommunalområdene, men ikke funnet noen rutiner der. Rutiner/årshjul m.m. bør etter vår vurdering dokumenteres i Compilo.

Et betydelig antall ledere i begge kommunalområdene mener at de ikke har fått tilstrekkelig opplæring i å kartlegge og forebygge vold og trusler mot ansatte. Dette til tross for at kommunen jevnlig har hatt opplæringstiltak som omhandler arbeid med risikovurdering.

Det blir gjennomført risikovurderinger i kommunalområdene, noe høyere andel i Velferd enn i Oppvekst. Det er imidlertid avdelinger som ikke har ROS-analyser, og en del avdelinger som ikke har revidert analysene jevnlig. De skriftlige tilbakemeldingene, eller snarere manglende tilbakemeldinger, sammen med manglende dokumentasjon i Compilo, indikerer lite systematikk i dokumentasjonen av denne delen av internkontrollarbeidet.

Vi ser at alle virksomhetene i de to kommunalområdene har ulike former for rutiner/tiltak/planer for å forebygge og redusere risiko for vold og trusler mot ansatte. Enkelte avdelinger mangler slike rutiner. En forholdsvis stor andel av de ansatte i begge kommunalområdene gir uttrykk for at rutinene for forebygging og oppfølging av vold og trusler ikke er dekkende og hensiktsmessige.

Basert på den informasjonen vi har fått tilsendt og det ledere selv oppgir i spørreundersøkelsen, ser vi at virksomhetene har opplæring og øvelser om temaet vold og trusler. Det er imidlertid et spørsmål om dette er tilstrekkelig. I spørreundersøkelsen har over 45 % av de ansatte i Velferd og 60 % av de ansatte i Oppvekst svart at de ikke har fått opplæring, hverken om forebygging eller håndtering av vold og trusler.

Kommunalområdene Velferd og Oppvekst har i stor grad tilgjengelige rutiner for å følge opp tilfeller av vold og trusler mot ansatte, men våre funn tyder på at disse rutinene ikke følges i tilstrekkelig grad ved volds- og trusselhendelser.

Kommunen har en overordnet rutine for å melde avvik i Compilo. Etter vår vurdering er de overordnede rutinene for å melde om avvik fyllestgjørende. Svar i spørreundersøkelsen tyder på at lederne i avdelingene kjenner til rutinen. Spørreundersøkelsen viser at de ansatte i hovedsak er kjent med hvem de skal melde fra til om uønskede hendelser. Også når det gjelder spørsmålet om de vet når det skal skrives avvik er det et flertall som svarer at de gjør det. På begge spørsmålene er det imidlertid enkelte som oppgir at de ikke er kjent med dette.

Uønskede hendelser skal meldes til leder og det skal skrives avvik. En forholdsvis høy andel av de ansatte sier at de har meldt fra til leder om opplevd vold- eller trusselsituasjon (78 %). Det er en lavere andel (57 %) som oppgir at det ble skrevet avvik på situasjonen.

Kommunen har også en overordnet rutine for oppfølging av ansatte som har vært utsatt for vold og trusler. De fleste ledere oppgir å ha rutine (egen eller på et høyere nivå). Det er et fåtall av lederne som svarer at de ikke har rutiner. I og med at det finnes overordnede rutiner for oppfølging bør kommunen sørge for at alle ledere blir gjort kjent med disse.

Ifølge rutinen er det primære oppfølgingstiltaket samtale med leder eller kollega. Vi ser at det er dette tiltaket flest ansatte har oppgitt som oppfølging etter siste vold og/eller trusselhendelse.

Nesten 40 % av de som har vært utsatt for vold og trusler oppga at de ikke fikk oppfølging ved den siste hendelsen.

5.2. Anbefalinger

Vi anbefaler Bamble kommune å gjøre følgende for å sikre at kommunen etterlever kravene i forskrift om utførelse av arbeid kapitel 23A:

- Sørge for at overordnede rutiner vedr vold og trusler er kjent og i bruk i hele organisasjonen.
- Sikre at det er rutiner for å gjennomføre risikovurderinger.
- Sørge for at det gjennomføres risikovurdering av fare for å bli utsatt for vold og trusler på alle nivåer i kommunen der dette er relevant.
- Sikre nødvendig opplæring og øvelse i forebygging og håndtering av vold- og trusselsituasjoner.
- Tydeliggjøre når det skal skrives avvik på vold og trusler.
- Sørge for at alle som har vært utsatt for vold eller trusler får nødvendig oppfølging.

Litteratur og kildereferanser

Lover og forskrifter

Lov 4. februar 1977 nr. 4 om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv. (arbeidsmiljøloven)

Forskrift 12 juni 2011 nr. 1357 om utførelse av arbeid, bruk av arbeidsutstyr og tilhørende tekniske krav (forskrift om utførelse av arbeid)

Forskrift 6. desember 1996 nr. 1127 om systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid i virksomheter (Internkontrollforskriften)

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*, nettside, udatert,

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

Vedlegg

Vedlegg 1: Kommunedirektørens uttalelse



Bamble
kommune

Kommunedirektør

Vestfold Og Telemark Revisjon Iks
Postboks 311
3701 Skien

Deres ref.

Vår ref.
24/4289 - 12

Dato
07.10.2024

Kommunedirektørens uttalelse til forvaltningsrevisjonsrapporten «Vold og trusler mot ansatte»

Kommunedirektøren takker for oversendelsen. Rapporten er gjennomgått og vurdert, og kommunedirektørens overordnede vurdering er at rapporten gir en gjenkjennelig fremstilling av situasjonen i Bamble kommune.

Omfanget av vold og trusler mot offentlig ansatte er økende, og dette er bekymringsverdig. Et økende antall situasjoner med vold og trusler mot kommunens ansatte, gjør det nødvendig med større fokus på sikkerhet og forebyggende arbeid. Sammenhengen mellom kommunens beredskaps- og HMS-arbeid blir stadig sterkere.

Kommunedirektøren er opptatt av at alle ansatte i Bamble kommune har et trygt og forsvarlig arbeidsmiljø, og parallelt med forvaltningsrevisjonen har det pågått et internt arbeid med tiltak i forhold til vold og trusler mot ansatte. Arbeidet ble presentert for Arbeidsmiljøutvalget 25.09.2024, og utvalget fattet følgende vedtak:

- Obligatorisk opplæring for alle ledere Bamble kommune 22.01.25 – tema: vold og trusler
- Alle aktuelle virksomheter/avdelinger gjennomfører risikovurdering vold og trusler og sender kopi til arbeidsmiljøutvalget innen utgangen av 2024. AMU blir "kontrollen" for at tiltaket gjennomføres.
- Det etableres et "kompetanseteam (underutvalg)" for vold og trusler i Bamble kommune som jevnlig følger opp tema/kurs, aktiviteter. Teamet har 2-3 årlige koordineringsmøter, teamet består av ressurser innenfor Velferd, Oppvekst, HR/HMS, evt. HVO/HTV. Rapporterer direkte til AMU.
- Godkjent "veileder for vold og trusler" sendes ut til alle virksomheter/avdelinger sept/oktober 2024. Det forventes at arbeidsgiver, ansattes representanter og verneombud drøfter på lokalt nivå hvordan veilederen kan implementeres og virke i praksis helt ut i ytre ledd. Arbeidsgiver må ta vare på ansatte som utsettes for vold og trusler.
- Arbeidsmiljøutvalget vedtar revidert veileder for vold og trusler.
- Skoleeier Bamble kommune og aktuelle ressurser deltar på fagdag om vold og trusler i skolen, arrangement januar 2025 – initiert av KS og Utdanningsforbundet Telemark

Rapporten trekker frem flere forbedringsområder og støtter opp under kommunens pågående arbeid på området. Kommunedirektøren vurderer revisors anbefalinger som relevante og fornuftige, og vil følge opp disse videre. Tilbakemeldingen om at enkelte avdelinger og ansatte opplever at kommunens gjeldende retningslinjer ikke blir fulgt opp i praksis tas alvorlig, og dette vil få ekstra fokus i internkontrollen fremover.

Kommunedirektøren opplever å ha fått en rapport som gir et riktig bilde av kommunens styrker og svakheter når det gjelder forebygging av vold og trusler mot ansatte. Rapportens vurderinger og anbefalinger er tydelige, og vil bli lagt til grunn i det videre arbeidet.

Med hilsen

Tonje Steinsvåg
Konstituert kommunedirektør

Vedlegg 2: Revisjonskriterier

Problemstillinger:

1. Har Bamble kommune overordnede rutiner og tiltak for å sikre at ansatte beskyttes mot vold og trusler og oppfølging av ansatte utsatt for dette?
2. Har kommunalområdene Velferd og Oppvekst rutiner og tiltak for å sikre at ansatte beskyttes mot vold og trusler?
3. Har kommunalområdene Velferd og Oppvekst rutiner og tiltak for å følge opp tilfeller av vold og trusler mot ansatte?

Et av formålene i arbeidsmiljøloven er å sikre et arbeidsmiljø «som gir grunnlag for en helsefremmende og meningsfylt arbeidssituasjon som gir full trygghet mot fysiske og psykiske skadevirkninger», jf. arbeidsmiljøloven § 1-1. Av lovens § 1-2 følger det av loven gjelder for alle virksomheter som sysselsetter arbeidstakere.

Arbeidsmiljøloven kap. 4 oppstiller nærmere krav til arbeidsmiljøet. Det følger av lovens § 4-1 at arbeidsmiljøet i virksomheter skal være «fullt forsvarlig ut fra en enkeltvis og samlet vurdering av faktorer i arbeidsmiljøet som kan innvirke på arbeidstakernes fysiske og psykiske helse og Velferd».

Arbeidsmiljøloven § 4-3 setter krav til det psykososiale arbeidsmiljøet. Av denne bestemmelsen følger bl.a. at arbeidstaker så langt det er mulig skal beskyttes mot vold og trusler.

Forskrift om systematisk helse-, miljø og sikkerhetsarbeid i virksomheter (internkontrollforskriften) krever systematisk gjennomføring av tiltak for å fremme forbedringsarbeid i virksomhetene innenfor bla. arbeidsmiljø, jf. forskriften § 1.

Felles forståelse av begreene «vold» og «trussel om vold»

Hva som oppleves som vold og trusler, kan variere fra arbeidsplass til arbeidsplass. Derfor må arbeidsgiver 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.¹⁰

Risikovurdering

Forskrift om utførelse av arbeid kapittel 23A oppstiller krav til ulike tiltak som skal gjennomføres i virksomheter der ansatte kan bli utsatt for vold/trussel om vold. I forskriften § 23A-1 er det satt krav til 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

¹⁰ Arbeidstilsynet, *Vold og trusler på arbeidsplassen*, nettside

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,*
- *bemannings,*

Planer og tiltak for å redusere risikoforholdene

Internkontrollforskriftens § 4 presiserer at arbeidsgiver (kommunen) er pliktig å innføre og utøve internkontroll i virksomheten. Internkontrollen skal gjøres i samarbeid med arbeidstakerne og deres representanter.

Internkontrollforskriften § 5 oppstiller krav til innhold og dokumentasjon av internkontrollen. Virksomheten skal fastsette mål for helse, miljø og sikkerhet, ha oversikt over virksomhetens organisasjon, herunder hvordan ansvar, oppgaver og myndighet for arbeidet med helse, miljø og sikkerhet er fordelt, kartlegge farer og problemer og på denne bakgrunn vurdere risiko, samt utarbeide tilhørende planer og tiltak for å redusere risikoforholdene. Videre skal virksomheten iverksette rutiner for å avdekke, rette opp og forebygge overtredelser av krav fastsatt i eller i medhold av helse-, miljø- og sikkerhets- lovgivningen, og foreta systematisk overvåkning og gjennomgang av internkontrollen for å sikre at den fungerer som forutsatt. Alt dette må dokumenteres skriftlig.

I forskrift om utførelse av arbeid § 23A-4 er det krav om nødvendige tiltak mot vold eller trusselsituasjoner:

Arbeidsgiver skal 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 tas særlig 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) mulighet for tilkalling av hjelp,*
- d) bemanning, herunder bruk av alenearbeid.*

Opplæring og øvelse

Forskrift om utførelse av arbeid § 23A-2 stiller krav til opplæring og øvelse:

Ved arbeid som kan medføre risiko for å bli utsatt for vold og trussel om vold skal det gis nødvendig opplæring og øvelse i forebygging og håndtering av vold- og trusselsituasjoner, samt i bruk av eventuelt sikkerhetsutstyr.

Det er arbeidsgiver som skal sørge for dette.

Informasjon om risikofaktorer

I forskriften § 23A-3 er det satt krav om informasjon:

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. Arbeidstakerne skal gis informasjon om rutiner for varsling og rapportering av vold og trussel om vold.

Oppfølging av ansatte som har vært utsatt for vold/trusler

For å kunne følge opp ansatte som har vært utsatt for vold eller trusler må virksomheten ha et system for å melde fra om vold/trusler.

Forskriften § 23A-4 stiller krav til oppfølging av arbeidstaker som har vært utsatt for vold eller trusler om vold:

Arbeidsgiver skal 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.

På denne bakgrunn har vi utledet følgende revisjonskriterier:

Kommunen skal:

- **ha en internkontroll som sikrer at kravene i forskrift om utførelse av arbeid kapittel 23A overholdes. Kommunen skal ha**
 - en klar oppgave og ansvarsfordeling
 - overordnede rutiner
 - styringsmål
 - gjennomført risikovurdering
- **ha rutiner og tiltak for å sikre en felles forståelse av begrepene vold og trusler**
- **ha rutiner og tiltak for risikovurdering av fare for at de ansatte blir utsatt for vold eller trusler**
- **gjennomføre og dokumentere risikovurdering knyttet til vold og trusler**
- **utarbeide skriftlige planer og tiltak for å redusere risikoforholdene, og evaluere planene/tiltakene**

- **gi nødvendig opplæring og øvelse i forebygging og håndtering av vold- og trusselsituasjoner**
- **ha dokumenterte rutiner og tiltak for å melde ifra om vold og/eller trussel om vold, og sikre at ansatte har fått informasjon om disse og at de er iverksatt**
- **ha dokumenterte rutiner og tiltak for oppfølging av arbeidstakere som er utsatt for vold og/eller trussel om vold og sikre at disse er iverksatt og følges**

Vedlegg 3: Metode og kvalitetssikring

Forvaltningsrevisjonen startet opp ved oppstartsbrev til kommunen 29. mai 2024. Oppstartsmøte ble holdt 11. juni 2024 med kommunedirektør, kommunalsjefer for Velferd og Oppvekst, samt HMS- og kvalitetssjef i kommunen. I møtet presenterte vi prosjektplanen med problemstillinger, kilder for revisjonskriterier og plan for gjennomføringen. Kommunen fikk anledning til å uttale seg til kildene for revisjonskriteriene.

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 rapportskrivning har foregått i perioden fra midten av juni til midten av september 2024.

Intervju

Vi har hatt samtaler/intervjuer med HMS- og kvalitetssjef og hovedverneombudet i kommunen. Disse er sentrale i HMS-arbeidet i kommunen, deriblant arbeid med å forbygge vold og trusler. De to har fått anledning til å faktasjekke/verifisere tekst i rapporten som er basert på informasjon som er gitt i samtalene/intervjuene. Vi har ellers innhentet informasjon fra relevante personer (ledere) gjennom spørreundersøkelsen.

Dokumentgjennomgang

En svakhet med intervju og spørreundersøkelse er at de baserer seg på egenrapportering fra respondentene. Svarene kan derfor bli påvirket av hva respondentene husker når de svarer på undersøkelsen. Vi har gjort en dokumentgjennomgang for å kartlegge både kommunens overordnede rutiner og dokumentasjon som er sendt oss fra de forskjellige virksomhetene-/avdelingene i Velferd og Oppvekst.

En svakhet ved i dokumentgjennomgang av rutiner er at rutinene ikke nødvendigvis blir brukt og samsvarer med praksis. Dette mener vi at blir kompensert gjennom data vi henter inn i spørreundersøkelsen og stikkprøvekontrollen.

Stikkprøver

For å sjekke om avdelinger bruker kommunens internkontrollsystem Compilo for å dokumentere rutiner, ROS-analyser m.m. fikk vi med hjelp fra HMS- og kvalitetssjefen anledning til å ta noen stikkprøver i systemet. Vi mener stikkprøvene gir en indikasjon på i hvilken grad systemet blir brukt som forutsatt.

Spørreundersøkelse

For å innhente informasjon fra en stor målgruppe (i dette tilfelle leder/ansatte) er det hensiktsmessig å bruke spørreundersøkelser. Respondentene får de samme spørsmålene, noe som sikrer konsistens i svarene, gjør det lettere å analysere dataene og sammenlikne svar mellom grupper av respondenter. Spørreundersøkelsen var anonym, noe som kan føre til mer ærlige svar, særlig om sensitive temaer.

Utsendelse av spørreundersøkelsen baserte seg på lister fra kommunen med navn/e-postadresser over alle ansatte i de to kommunalområdene. I begge kommunalområdene inneholdt listene noen navn på ansatte der det manglet e-postadresser; henholdsvis 21 i Velferd og 5 i Oppvekst. Videre ble adresser som var ført opp flere ganger luket ut. Spørreundersøkelsen ble sendt ut til 991 respondenter. Det ble sendt automatiske påminninger til de som ikke hadde svart underveis. Kommunedirektøren ble underveis også bedt om å purre opp ledere som ikke hadde svart. Vi mottok 430 svar på spørreundersøkelsen, noe som gir en svarprosent på 43.

I spørreundersøkelser med utvalg på et stort antall respondenter, er det vanlig at svarprosenten blir noe lavere enn ved en undersøkelse rettet mot færre respondenter. Når antallet respondenter er høyt, vil det derfor være mer relevant å undersøke om respondentene (de som har svart) samsvarer med populasjonen (ansatte i Velferd og Oppvekst). Dette er vel så viktig for å vurdere om resultatene er representative, enn svarprosenten i seg selv. Vi ser at det var noe høyere svarprosent blant ansatte i Oppvekst enn i Velferd. Det er dermed bedre representativitet i Oppvekst. Vi har ikke grunnlagstall for å sjekke representativitet pr. virksomhet, men det er sannsynlig at den vil variere. Vi mener dataene fra spørreundersøkelsen er egnet til å peke på tendenser innad i kommunalområdene/virksomhetene og forskjeller mellom kommunalområder og virksomheter.

I kommunalområdet Oppvekst er det ifølge kommunen 26 ansatte som har personalansvar. I spørreundersøkelsen ba vi respondentene innledningsvis krysse av for om de var virksomhetsleder, avdelingsleder eller annen leder med personalansvar. De som krysset av for disse kategoriene ble rutet videre til de spørsmålene som var relevante for ledere. I spørreundersøkelsen var det 32 personer som krysset av på en av de tre lederkategoriene. Det er 6 flere enn det antallet kommunen oppgir som har lederansvar i kommunalområdet. Siden spørreundersøkelsen er anonym, har vi ikke hatt mulighet for å sjekke hvilke personer/svar som ikke hører til i lederkategoriene. Vi ser at dersom vi hadde lagt til grunn at alle de 6 for mange respondentene har svart til kommunens «ugunst», og tatt disse svarene ut, ville fremdeles tendensene i resultatene stått seg. Vi har derfor forholdt oss til tallene fra spørreundersøkelsen i tabellene, men kommentert på dette underveis i faktadelen og i våre vurderinger.

Vi mener det er rimelig å anta at ansatte som har vært berørt av vold og trusler, i større grad vil svare på undersøkelsen enn ansatte som ikke har vært utsatt for vold og trusler. Det kan derfor være noe overrepresentasjon av de som har opplevd vold og trusler i arbeidet blant respondentene. Selv om dette kan ha en viss påvirkning på svarene, mener vi at det ikke har

betydning for gyldigheten av funnene i rapporten, da spørsmålene særlig er relevante for de som opplever vold og trusler som et problem i arbeidet.

Faktaverifisering og uttalelse fra kommunedirektøren

Vi har sjekket ut med administrasjonen at fakta i rapporten er korrekt framstilt. Rapporten er sendt kommunedirektøren til uttalelse, jf. forskrift om kontrollutvalg og revisjon § 14. Uttalelsen ligger i vedlegg 1.

Personopplysninger

I forbindelse med denne forvaltningsrevisjonen har vi behandlet personopplysninger som navn og epostadresse til ansatte i kommunen. Vi har ikke fått opplysninger om eller behandlet personopplysninger knyttet til enkelthendelser.

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.¹¹

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.

Vestfold og Telemark revisjon IKS har et system for kvalitetskontroll som er i samsvar med den internasjonale standarden for kvalitetskontroll.¹² Denne forvaltningsrevisjonen er kvalitetssikret i samsvar med vårt kvalitetskontrollsystem og i samsvar med kravene i RSK 001.

¹¹ 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).

¹² 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 felleskapets 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

24: 4012 401