



Møteinnkalling

Utvalg: Nordreisa helse- og omsorgsutvalg
Møtested: Formannskapssalen, Rådhuset
Dato: 28.01.2020
Tidspunkt: 09:00

Eventuelt forfall må meldes snarest på tlf. 77 58 80 15, eller til postmottak@nordreisa.kommune.no – ved forfallsmelding på e-post er vil dere motta en bekreftelse på at den er registrert, dersom dere ikke mottar en slik bekreftelse MÅ dere ta kontakt pr. telefon.

Vararepresentanter møter etter nærmere beskjed.

Saksliste

Utv.saksnr	Sakstittel	U.Off	Arkivsaksnr
PS 1/20	Referatsaker		
RS 1/20	Endring av fribeløp og egenandeler for kommunal helse- og omsorgstjenester fra 1. januar 2020		2016/1400
RS 2/20	Fordeling kostnader bistand Nord-Troms innkjøpssamarbeid - velferdsteknologi		2019/654
RS 3/20	Informasjon - Rapportering til fylkesmannen på tilskudd til psykologer i kommunen kap. 765.60 for 2019		2015/2347
RS 4/20	Informasjon vedrørende saker etter hol. kap. 9		2015/946
RS 5/20	Kontrollutvalget i Nordreisa kommune - utskrift av vedtak i sak 27-19 (Rev brev 1-2017)		2015/1281
RS 6/20	Mattilsynet utsetter frist for lukking av vedtak til 13.12.19		2019/1164
RS 7/20	Melding om delegert vedtak - Søknad om skjenkebevilling for enkelt anledninger		2019/869
RS 8/20	Møter i ungdomsrådet		2019/135
RS 9/20	Møtereferat Ungdomsrådet 16.12.19		2019/135
RS 10/20	Oversendelse av vedtak		2015/2083
RS 11/20	Rapport i henhold til tobakkssalgsregisteret 06.12.19		2018/413
RS 12/20	Rapport i henhold til tobakkssalgsregisteret 06.12.19		2018/498
RS 13/20	Rapport i henhold til tobakkssalgsregisteret 06.12.19		2015/376
RS 14/20	Rapport i henhold til tobakkssalgsregisteret 06.12.19		2015/390
RS 15/20	Rapport i henhold til tobakkssalgsregisteret 06.12.19		2018/412
RS 16/20	Rapport i henhold til tobakkssalgsregisteret 06.12.19		2015/375
RS 17/20	Rapport vedrørende kommunal salgsbevilling 06.12.19		2015/376
RS 18/20	Rapport vedrørende kommunal salgsbevilling 06.12.19		2015/390
RS 19/20	Rapport vedrørende kommunal salgsbevilling 06.12.19		2015/375
RS 20/20	Rapport vedrørende kommunal skjenkebevilling - På Taket Kafe AS 16.11.19		2015/383
RS 21/20	Rapport vedrørende kommunal skjenkebevilling 06.12.19		2015/276
RS 22/20	Rapport vedrørende kommunal skjenkebevilling 16.11.19		2015/777
RS 23/20	Rapport vedrørende kommunal skjenkebevilling 17.11.19		2015/388
RS 24/20	Rapport vedrørende kommunal skjenkebevilling 17.11.19		2015/377

RS 25/20	Rapport vedrørende kommunal skjenkebevilling 17.11.19	2015/389
RS 26/20	Rapport vedrørende kommunal skjenkebevilling 17.11.19 - Bios Bar	2015/372
RS 27/20	Rapport vedrørende utførte salgs, skjenke og røykekontroller august 2019	2018/100
RS 28/20	Rapport vedrørende utførte salgs, skjenke- og røykekontroller august 2019	2018/100
RS 29/20	Rapport vedrørende utførte salgs-, skjenke- og røykekontroller desember 2019	2018/100
RS 30/20	Referat Møte i Ungdomsrådet 15.05.19	2019/135
RS 31/20	Serveringsbevilling - Lyngen North AS	2019/869
RS 32/20	Statlige veiledende retningslinjer for økonomisk stønad for 2020	2018/57
RS 33/20	Tilsyn - oppfyllelse av vedtak og utsettelse av frist	2019/485
RS 34/20	Tilsyn - oppfyllelse av vedtak og utsettelse av frist	2019/485
RS 35/20	Årsrapport 2019 BUK og Ungdomsrådet	2019/135
PS 2/20	Evaluering langturnus Guleng 3	2019/1138

Orienteringer:

- Solbakken botiltak v/Aina M. Eriksen virksomhetsleder
- DMS v/Hanne Marita Hansen leder DMS
- KS-rapport v/Rickard Printz sektorleder

Dialog demens-team / palliativt team

PS 1/20 Referatsaker



DET KONGELIGE
HELSE- OG OMSORGSDEPARTEMENT

Rundskriv

Landets fylkesmenn, Landets kommuner

Nr.	Vår ref	Dato
I-1/2020	19/4920 -	17.12.2019

Rundskriv I-1/2020 om endring av fribeløp og egenandeler for kommunale helse- og omsorgstjenester

Med bakgrunn i Prop. 1 S (2019–2020) for Helse- og omsorgsdepartementet og Stortingets vedtak gjøres følgende endringer i forskrift om egenandel for kommunale helse- og omsorgstjenester (FOR 2011-12-16-1349):

Fribeløpet før beregning av vederlag for langtidsopphold i institusjon settes til kroner 8 700. Fribeløpet før beregning av vederlag for langtidsbeboere i institusjon som, uten selv å ønske det, legges på dobbeltrom settes til kroner 41 600. For korttidsopphold på institusjon endres den maksimale egenandelen kommunen kan kreve av tjenestemottaker fra kroner 165 til kroner 170 per døgn. Satsen for dag/ nattopphold endres fra kroner 85 til kroner 90.

Maksimal samlet egenandel per måned for praktisk bistand og opplæring utenfor institusjon i husholdninger med samlet skattbar nettoinntekt før særfradrag under 2 G forblir uendret på kroner 210.

Endringene gjøres gjeldende fra 1. januar 2020.

Med vennlig hilsen

Anne-Cathrine Haug Jørgensen (e.f.)
ekspedisjonssjef

Kjersti Sandem
rådgiver



Nordreisa kommune
Ráissa suohkan
Raisin komuuni

«MOTTAKERNAVN»
«ADRESSE»
«POSTNR» «POSTSTED»

«KONTAKT»

Deres ref: «REF»	Vår ref (bes oppgitt ved svar): 2019/654-7	Løpenr. 11394/2019	Arkivkode 668	Dato 27.11.2019
----------------------------	--	------------------------------	-------------------------	---------------------------

Fordeling kostnader bistand innkjøpssamarbeid velferdsteknologi

Etter avtale sendes det en faktura til samarbeidskommunene på kostnader bistand i anskaffelsesprosessen;

Netto beløp til fordeling;

Creuna – Rådgivning	Faktura 64005134	kr. 10 725,-
KS – Begjæring midl. forføyning	Faktura 41000413	kr. 75 650,-
KS – Begjæring midl. Forføyning	Faktura 41000728	kr. 11 050,-
Totalt		kr. 97 425,-

Beløpet vil bli delt på alle 6 N-T kommunene i Nord-Troms innkjøpssamarbeid og det vil sendes en faktura.

Kontering; 003 17500 254 – prosjekt no 93250

Med vennlig hilsen

Linda Halvorsen
Økonomikonsulent
linda.halvorsen@nordreisa.kommune.no
77 58 81 31

Nordreisa kommune har tatt i bruk [eDialog](#). Med den kan du trygt sende oss brev og dokumenter elektronisk selv om de er unntatt offentlighet.

Vi oppfordrer alle til å ta i bruk ordningen med digital post – for hvert brev du leser digitalt fra oss er du med å bidra til besparelse på ca. 12 kroner. Fordelene er mange – les mer om digital post på vår [hjemmeside](#).

Postadresse:
Postboks 174, N- 9156 Storslett
E-post:
postmottak@nordreisa.kommune.no

Besøksadresse:
Sentrum 17
Internett:
www.nordreisa.kommune.no

Telefon: + 47 77 58 80 00
Telefaks: + 47 77 77 07 01

Bankkonto: 4740.05.03954
Org.nr: 943 350 833

Dette dokumentet er produsert elektronisk, og har derfor ingen signatur.

Likelydende brev sendt til:

STORFJORD KOMMUNE
KÅFJORD KOMMUNE GAIUVUONA
SUOHKAN
SKJERVØY KOMMUNE
KVÆNANGEN KOMMUNE
LYNGEN KOMMUNE

Oldersletta 1
Postboks 74

Postboks 145
Gárgu 8
Strandveien 24

OTEREN
OLDERDALEN

SKJERVØY
BURFJORD
LYNGSEIDET

Interne kopi mottakere:

Veronika Tvedt Økonomitjenester
Anne-Marie Gaino Rådmannen

Fra: Bendiksen, Geir Åge (fmfigab@fylkesmannen.no)

Sendt: 21.11.2019 08:56:34

Til: Balsfjord kommune; Bardu kommune; Berg kommune; Dyrøy kommune; Gratangen kommune; Harstad kommune; Ibestad kommune; Karlsøy kommune; Kvæfjord kommune; Kvænangen Postmottak; Post Kafjord; Lavangen kommune; Lenvik kommune; Lyngen kommune; Målselv kommune; Nordreisa Kommune; Salangen kommune; Post Skjervoy; Skånland kommune; Post Storfjord; Sørreisa kommune; Torsken kommune; Tranøy kommune; Tromsø kommune

Kopi:

Emne: Informasjon - Rapportering til fylkesmannen på tilskudd til psykologer i kommunen kap. 765.60 for 2019

Vedlegg:

Til kommuner som mottar tilskudd til psykologstilling i helse og omsorgstjenesten.

Informasjon om kommunenes rapportering til fylkesmannen på tilskudd mottatt i 2019

Kommuner som mottok tilskudd for 2019 skal rapportere til Fylkesmannen innen 1. februar 2020, jfr. regelverket for ordningen. Fylkesmennenes fellesadministrasjon (FMFA) har lagt til rette for elektronisk rapportering.

Nytt i skjemaet er at kommuner som skal overføre hele tilskuddsbeløpet også skal rapportere. Det er laget en egen kategori for dette i skjemaet. Videre er økonomirapporteringen lagt direkte inn i skjemaet og ikke som vedlegg. Dette skal gjøre det enklere for kommunene.

Kommunesammenslåing – mulighet for tidligere rapportering

1. januar 2020 er oppstartsdato for nye sammenslåtte kommuner. Fra samme dato opphører de kommuner som har slått seg sammen til nye kommuner. Med formål om å forenkle arbeidet med rapporteringen for kommuner som opphører, kan fylkesmennene informere kommunene dette gjelder om mulighet til å rapportere innen 31. desember 2019. Rapporteringslenken er åpen. Skjemaet vil bli oppdatert fra 1.1.20 og tilpasset ut fra at ny kommune da har ansvar for å oppfylle de krav som er stilt i tilskuddsbrev til de opphørte kommuner som inngår i ny kommune. Vi viser for øvrig til kopi av brev til kommunene som fylkesmennene fikk oversendt 11.11.19 om konsekvenser for kommuner som tilskuddsmottakere fra Helsedirektoratet i forbindelse med kommunereformen.

Her er lenke til rapporteringen: [Rapportering på tilskudd til psykologer i kommunen for 2019](#)

Tekniske spørsmål om skjemaet kan sendes til skjema@fylkesmannen.no.

Med vennlig hilsen | Dearvuodáiguin

Geir Åge Bendiksen

seniorrådgiver

Fylkesmannen i Troms og Finnmark | Romssa ja Finnmárkku fylkkamánni

Telefon: 78 95 03 93



Fylkesmannen i Troms og Finnmark

Romssa ja Finnmárkku fylkkamánni
Tromssan ja Finmarkun maaherra

www.fylkesmannen.no/tf



Alle kommuner i Troms og Finnmark

Saksbehandler, innvalgstelefon

Dan Frøskeland, 789 50 384

Informasjon om bruk av tvang og makt etter helse- og omsorgstjenesteloven kap. 9

Fylkesmannen i Troms og Finnmark ønsker med dette å gi følgende informasjon til alle kommuner i Troms og Finnmark vedrørende behandling av saker etter helse- og omsorgstjenesteloven (hol.) kapittel 9 (rettssikkerhet ved bruk av tvang og makt overfor enkelte personer med psykisk utviklingshemming).

Oversending av informasjon til Fylkesmannen

Fylkesmannen ber om at all nødvendig dokumentasjon i saken sendes inn når vi skal overprøve vedtak etter § 9-5 tredje ledd bokstav b og c, slik at vi får tilstrekkelig informasjon til å behandle den, jf. forvaltningslovens § 17. Bakgrunnen for dette er at fylkesmannsembetene i Troms og Finnmark som kjent er sammenslått til et embete. Det vil si at saker etter hol. kap. 9 fordeles på tvers av fylkesgrensen, og at sakene behandles uavhengig av geografisk tilhørighet. Det er samtidig slik at saksbehandlere i Vadsø ikke har tilgang til vedtak fattet i Troms før 2019, tilsvarende har saksbehandlere i Tromsø ikke tilgang på Finnmark sine vedtak fattet før 2019.

Det vil si at tidligere innsendt dokumentasjon, sendt inn i forbindelse med førstegangsvedtak, ikke er tilgjengelig for saksbehandlerne i det andre fylket. Det betyr at vi nå skal ha inn all nødvendig dokumentasjon når tvangsvedtak fattes av kommunene, det gjelder også ved fornyelsesvedtak. Vi vil med bakgrunn i det be om at kommunen ved innsendelse sender oss dokumentasjon på:

- Diagnoser
- Vedtak om kommunale helse- og omsorgstjenester
- Andre løsninger som er forsøkt tidligere
- Tiltaksbeskrivelser/prosedyrer for gjennomføring av tvangstiltak
- Registreringsskjema for tiltak
- Plan oss plan/målsetninger; individuell plan, habiliteringsplan dersom det er utarbeidet.
- Oppdatert kompetanseoversikt, opplærings og veiledningsplaner for tjenesteytere som arbeider med tjenestemottaker.



Når det sendes melding til Fylkesmannen etter § 9-5 tredje ledd bokstav a bes det på samme måte om at tidligere innsendt dokumentasjon innsendes på ny.

Velferdsteknologi og personvern

Bruk av velferdsteknologi er i stor grad en integrert del av ytelsen av helse- og omsorgstjenester. Slik teknologi spenner fra trygghetsalarm til omfattende tekniske innretninger som overvåker tjenestemottaker.

Når man benytter velferdsteknologiske hjelpemidler i tjenesteytelsen, og i den sammenheng behandler personopplysninger (eksempelvis ved lyd-/bildeopptak) er det visse ting virksomheten må være oppmerksom på.

Utgangspunktet ved både ytelse av helsetjenester og behandling av helse-/personopplysninger er etter norsk rett at det ikke stilles krav om eksplisitt samtykke. Det implisitte samtykket følger enten av at pasient/bruker selv oppsøker helsehjelp eller søker om tjenester, eller det erstattes av annet lovlig grunnlag dersom pasient/bruker ikke har samtykkekompetanse (eks. gjennom vedtak etter hol kap. 9 eller pbrl. kap 4A).

Etter den nye personopplysningsloven og EUs personvernforordning (GDPR) stilles det krav til *behandlingsgrunnlag* ved all behandling av personopplysninger. Behandlingsgrunnlag for behandling av personopplysninger ved ytelse av helsetjenester følger av loverket, ikke av samtykke – som ofte ellers vil kunne utgjøre gyldig behandlingsgrunnlag. Det er altså ikke samtykke som utgjør det rettslige grunnlaget for å kunne behandle personopplysninger ved ytelse av helsehjelp.

Velferdsteknologi som del av helse- og omsorgstjenester er derfor i utgangspunktet regulert på samme måte som helsehjelp for øvrig – uavhengig av om helsetjenesten ytes som fysisk sårstell eller som nattlig overvåking av pasient med falltendens.

Overvåkingsteknologi brukt som tiltak etter kapittel 9 vil alltid falle inn under kategorien «inngripende varslingsystemer med tekniske innretninger» i § 9-2 annet ledd, og derfor regnes som bruk av tvang og makt. Bruk av slik teknologi forutsetter derfor at det fattes vedtak etter kap 9. Det må foretas en konkret vurdering i den enkelte saken av om bruken av overvåkingsteknologi er å anse som nødvendig, og om det er det minst inngripende tiltaket, jf. hol. § 9-5 annet ledd.

Fylkesmannen er kjent med at enkelte typer «babycall»-monitører har en rekkevidde som innebærer at signaler fra monitoren vil kunne fanges opp i en radius på inntil 300 meter fra monitoren, altså langt utenfor den aktuelle boligen. Bruk av babycall med en signalstyrke som går utenfor den aktuelle boligen, og derfor kan plukkes opp av uvedkomne, vil kunne være i strid med taushetsplikten.

Forenklet registrering av tiltak før vedtak er fattet og stadfestet av Fylkesmannen



Med bakgrunn i at det kan være forholdsvis omfattende saksbehandlingstid knyttet til planlagte skadeavvergende tiltak i nødssituasjoner, etter hol. § 9-5 tredje ledd bokstav b kan disse tiltakene rapporteres som skadeavvergende tiltak i nødssituasjoner, etter hol. § 9-5 tredje ledd, bokstav a. Dersom det er mange meldinger, kan det eventuelt avtales forenklet registrering med Fylkesmannen. Det vil si at protokoll eller sammenstilte opplysninger oversendes Fylkesmannen i henhold til avtale. Kommunen må da sørge for at også pårørende og verge blir informert.

Omsorgstiltak etter § 9-5 tredje ledd bokstav c, kan **ikke** gis forenklet registrering, men skal dokumenteres og behandles som avvik i kommunen.

Med hilsen

Gry Bogetun (e.f.)
seniorrådgiver

Dan Frøskeland
seniorrådgiver

Dokumentet er elektronisk godkjent



Mottakerliste:

Berg kommune	Ingrid Bjerkås-veien 23	9385	SKALAND
Vardø kommune	Postboks 292	9951	WARDØ
Guovdageaidnu suohkan / Kautokeino kommune	Bredbuktnesvn. 6	9520	KAUTOKEINO
Hasvik kommune	Postboks 43, Fjellveien 6	9593	BREIVIKBOTN
Bardu kommune	Postboks 401	9360	BARDU
Salangen kommune	Postboks 77	9355	SJØVEGAN
Skånland kommune	Postboks 240	9439	EVENSJER
Storfjord kommune	Oldersletta 1	9046	OTEREN
Skjervøy kommune	Postboks 145	9189	SKJERVØY
Sør-Varanger kommune	Postboks 406	9915	KIRKENES
Tranøy kommune	Vangsvikveien 298	9304	VANGSVIK
Loppa kommune	Parkv. 1/3	9550	ØKSFJORD
Alta kommune	Postboks 1403	9506	ALTA
Porsanger kommune	Rådhuset	9712	LAKSELV
Båtsfjord kommune	Hildberggt. 18	9990	BÅTSFJORD
Gáivuotna suohkan/ Kåfjord kommune	Postboks 74	9148	OLDERDALEN
Harstad kommune	Postboks 1000	9479	HARSTAD
Kvalsund kommune	Rådhusvn. 18	9620	KVALSUND
Lenvik kommune	Postboks 602	9306	FINNSNES
Dyrøy kommune	Dyrøytunet 1	9311	BRØSTADBOTN
Karasjoga gielda / Karasjok kommune	Postboks 84	9735	KARASJOK
Kvæfjord kommune	Bygdeveien 26	9475	BORKENES
Lyngen kommune	Strandveien 24	9060	LYNGSEIDET
Måsøy kommune	Torget 1	9690	HAVØYSUND
Nordreisa kommune	Postboks 174	9156	STORSLETT
Balsfjord kommune	Rådhusgata 11	9050	STORSTEINNES
Sørreisa kommune	Sykehjemsveien 41	9310	SØRREISA
Torsken kommune	Herredshusveien 11	9380	GRYLLEFJORD
Unjárgga gielda / Nesseby kommune	Rådhus	9840	VARANGERBOTN
Karlsøy kommune	Rådhusveien 41	9130	HANSNES
Lebesby kommune	Strandveien 152 - Postboks 28	9790	KJØLLEFJORD
LOABÁGA SUOHKAN/ Lavangen kommune	Nesveien 7	9357	TENNEVOLL
Målselv kommune	Mellombygdveien 216	9321	MOEN
Nordkapp kommune	Postboks 403	9751	HONNINGSVÅG
Berlevåg kommune	Torget 4	9980	BERLEVÅG
Deanu gielda / Tana kommune	Rådhusveien 24	9845	TANA
Hammerfest kommune	Postboks 1224	9616	HAMMERFEST
Ibestad kommune	Kopparvika 7	9450	HAMNVIK
Kvænangen kommune	Rådhuset, Gárgu 8	9161	BURFJORD
Tromsø kommune	Postboks 6900	9299	TROMSØ
Vadsø kommune	Postboks 614	9811	VADSØ
Gamvik kommune	Vevikv. 6	9770	MEHAMN
Gratangen kommune	Nergårdveien 2	9470	GRATANGEN

Fra: Doris Gressmyr (doris.gressmyr@komrevnord.no)

Sendt: 21.11.2019 13:46:04

Til: Bjørn Halvor Wikasteen

Kopi: Anne-Marie Gaino; Tor Martin Nilsen

Emne: SV: Kontrollutvalget i Nordreisa kommune - utskrift av vedtak i sak 27-19 (Rev brev 1-2017)

Vedlegg: image001.png;image002.png;image003.jpg;image004.png;Utg. 616- Vurd. av nytt svar på rev.brev 1-2017.pdf

Hei!

Vedlagt følger vår vurdering av nok et svar fra kommunen.

Doris Gressmyr

Oppdragsansvarlig revisor

KomRev NORD IKS

Vestregata 33

9008 Tromsø

Tlf. 77 60 05 28/ 957 01268

E-post: dg@komrevnord.no



Fra: Bjørn Halvor Wikasteen <bhw@k-sek.no>

Sendt: 14. november 2019 14:50

Til: Doris Gressmyr <doris.gressmyr@komrevnord.no>

Kopi: Inger Johansen <inger@k-sek.no>

Emne: VS: Kontrollutvalget i Nordreisa kommune - utskrift av vedtak i sak 27-19 (Rev brev 1-2017)

Hva er revisjonens vurdering av dette svaret?

Neste møte i Nordreisa er 29.11.

Med vennlig hilsen

Bjørn H. Wikasteen

Seniorrådgiver

K-Sekretariatet IKS

Postadresse: Postboks 6600, 9296 Tromsø

Besøksadresse: Fylkeshuset, Strandvegen 13, Tromsø

Tlf.: 777 88043

Mobil: 459 60 475

E-post: bhw@k-sek.no

www.k-sek.no



K-Sekretariatet

Fra: Tor Martin Nilsen [<mailto:Tor.Martin.Nilsen@nordreisa.kommune.no>]

Sendt: 14. november 2019 13:35

Til: Bjørn Halvor Wikasteen <bhw@k-sek.no>

Kopi: Doris Gressmyr (KomRev Nord) <doris.gressmyr@komrevnord.no>; Rita Toresen

<Rita.Toresen@nordreisa.kommune.no>; Nordreisa kommune <postmottak@nordreisa.kommune.no>; Anne-Marie Gaino <Anne-Marie.Gaino@nordreisa.kommune.no>

Emne: Kontrollutvalget i Nordreisa kommune - utskrift av vedtak i sak 27-19 (Rev brev 1-2017)

Det vises til tidligere redegjørelse. Kort oppsummert har revisjonen påpekt at det mangler bilag for uttak på et beboerregnskap, noe som skyldes at vergen har overtatt disponering av disse. I dette tilfellet har administrasjonen i helse- og omsorg gitt vergen tilgang til kontoen. Dette var ikke korrekt framgangsmåte. I liknende saker i framtida vil en henvise vergen til fylkesmannen, alternativt overføre beløp fra pasientkonto til konto vergen disponerer, etter nærmere avtale. Med det vil uttak være dokumentert.

I tre andre tilfellene har Sparebank1 Nord-Norge gitt vergen disposisjonsrett uten å opplyse oss om det. I det vergen overtar disposisjonsretten, har administrasjonen i helse og omsorg mistet tilsvarende disposisjonsrett, i det banken rapporterer kun til vergen. Om ikke administrasjonen hadde fattet vedtak om å gi vergen tilgang, kunne dette også vært gjort av banken, se forklaring nedenfor.

Forskrift om disponering av kontantytelser fra folketrygden under opphold i kommunal helse- og omsorgsinstitusjon, mv, §6, sier: "*Reglene i vergemålsloven får ikke anvendelse på midler som institusjonen forvalter.*" Fylkesmannen kan bestemme noe annet.

Det som er skjedd i disse sakene har sammenheng med at Sparebank1 for ei tid tilbake la om systemene når det gjelder håndtering av konti, noe som fikk konsekvenser spesielt for den type konti der kommunen har disposisjonsrett. Tidligere praksis var at den lokale banken hadde kontroll på disponeringen og ga de korrekte tilgangene. Lokalt var de altså kjent med at når helse- og omsorgsadministrasjonen bestilte konto for beboere, ble disposisjonsretten ikke gitt til andre. Ved bestilling til banken var det lagt ved legeunderskrevet vedtak om disponering, samt hvem i administrasjonen som kunne opptre på vegne av beboeren. Ved omlegginga, der håndtering av personkonti ble sentralisert, ble denne informasjonen ikke videreført i banken. Kontoene ble således ikke merket som "forvaltningskonto" i banksystemet, men som ordinær kundekonto. Når så fylkesmannen oppnevnte vergen for en beboer, fikk vergen full tilgang til alle beboerens konti, inklusive de som kommunen forvaltet. Administrasjonen her var ikke kjent med at det ikke lengre lå begrensninger på disposisjonsretten etter omlegginga. Dette ble oppdaget ved at vi ikke lengre fikk oversendt saldo. Banken har også bekreftet i mail at det ikke ble sendt ut noen beskjed, og opplyser at flere kommuner nå er i samme situasjon som Nordreisa.

Vi har bedt om dokumentasjon/bilag på de aktuelle konti fra vergene, og regner med å kunne framlegge det ved revisjon for 2019. Vi har ikke grunnlag å tro at det har vært noe misbruk, men at feilen skyldes nevnte vedtak fra administrasjonen, men i hovedsak endringen som banken foretok og mangelfull kommunikasjon i den sammenheng. I forbindelse med bankens omlegging i sine systemer, har banken tatt i bruk en ny type bestillingsskjema, der vi kan be om at konti blir kategorisert som forvaltningskonto. Ved det vil en unngå liknende situasjoner i framtida. Vergen vil ikke automatisk få tilgang til konti som kommunen disponerer. For de eksisterende konti, har vi sendt over ei liste til banken, og bedt banken merke disse som forvaltningskonti, noe banken har bekreftet er utført. Vi har så bedt om at det opprettes nye konti for de 3 beboerne der vergen har overtatt disponeringen.

Bankens svar: "*Har tatt en gjennomgang på disse 29 konti. Har korrigert kontotype og kontonavn (med brukerens navn i kontonavn for enkelhets skyld når dere er i nettbanken).*

Har også slettet alt av gamle disponentrettigheter liggende på deres ansatte, registrert på personnivå inne på brukernes konti. Dere styrer nå tilganger og godkjenning selv i Nettbank Bedrift under Admin."

Vi håper svaret er utfyllende, at det er levert i rett format (e-post) og at saken dermed kan avsluttes.

Vennlig hilsen

Tor Martin Nilsen
Konsulent Helse- og
omsorgsavd





Nordreisa kommune
Telefon: 77 58 81 33
Mobil: 40 03 81 76

Postadresse:	Besøksadresse:	Telefon: 77 58 80 00	Bankkto: 4740 05 03954
Postboks 174, 9156 Storslett	Sonjatunveien 21	Telefaks: 77 58 80 01	Org nr: 943 350 833
E-post: postmottak@nordreisa.kommune.no	Internett: www.nordreisa.kommune.no	www.facebook.com/nordreisakommune	

From: Bjørn Halvor Wikasteen <bhw@k-sek.no>
Sent: Tuesday, October 1, 2019 11:52 AM
To: Nordreisa Kommune <postmottak@nordreisa.kommune.no>; Anne-Marie Gaino <Anne-Marie.Gaino@nordreisa.kommune.no>
Cc: Tor Martin Nilsen <Tor.Martin.Nilsen@nordreisa.kommune.no>; Doris Gressmyr (KomRev Nord) <doris.gressmyr@komrevnord.no>
Subject: Kontrollutvalget i Nordreisa kommune - utskrift av vedtak i sak 27-19 (Rev brev 1-2017)

Sak 27/19

OPPFØLGNING SAK 17/19 - REVISJONSBREV NR. 1 (2017) – MANGELFULL OPPFØLGNING FRA RÅDMANN

Innstilling til v e d t a k:

(Saken fremmes med åpen innstilling)

Behandling:

Kontrollutvalget drøftet saken.

Felles forslag til vedtak:

Kontrollutvalget har merket seg at administrasjonen jobber med saken og forventer at svar foreligger innen neste møte.

Vedtak:

Kontrollutvalget har merket seg at administrasjonen jobber med saken og forventer at svar foreligger innen neste møte.

Neste møte i Kontrollutvalget er 29.11.2019

Utskrift fra saksprotokoll sendt 1. okt 2019 til:
- Nordreisa kommune v/ rådmann og KomRev NORD

Med vennlig hilsen

Bjørn H. Wikasteen
Seniorrådgiver

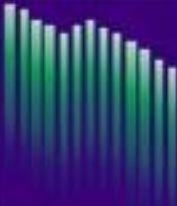
K-Sekretariatet IKS
Postadresse: Postboks 6600, 9296 Tromsø
Besøksadresse: Fylkeshuset, Strandvegen 13, Tromsø

Tlf.: 777 88043

Mobil: 459 60 475
E-post: bhw@k-sek.no
www.k-sek.no



K-Sekretariatet



KOMREV
NORD

17



K-Sekretariat

18



19



Kontrollutvalget i Nordreisa kommune
v/ K-Sekretariatet

Deres ref:	Vår ref: 616/DG	Saksbehandler: Doris Gressmyr dg@komrevnord.no	Telefon: 77 60 05 28	Dato: 21.11.2019
-------------------	---------------------------	---	--------------------------------	----------------------------

REVISJONSBREV NR 1 (2017) – FORBEHOLD I REVISJONSBERETNING BEBOERREGNSKAP 2017 - VURDERING AV NYTT SVAR FRA NORDREISA KOMMUNE

Vi viser til e-post fra Nordreisa kommune datert 14.11.2019 og kontrollutvalgssak 27/2019.

T. M. Nilsen, konsulent Helse- og omsorgsavdelingen, gir en grundig beskrivelse av de faktiske forhold angående tilganger til bankkonti, og hva som er gjort slik at lignende tilfeller ikke skal skje igjen.

Vi vurderer kommunens svar på dette punktet som tilfredsstillende.

Når det gjelder punktet om dokumentasjon/bilag på uttak fra konto så sies det at de regner med å kunne fremlegge dette ved revisjon for 2019.

I revisjonsberetningen av 14.2.2019 tok vi følgende forbehold: *Oppsparte midler på en pasients konto som overstiger 3/4 av folketrygdens grunnbeløp skal avsettes på særskilt konto som institusjonen ikke skal disponere, men som skal overføres til fylkesmannen hvis mulig. Sonjatun omsorgssenter disponerer en slik konto til beboer nr. 1281. Uttak fra denne kontoen er ikke dokumentert. På beboerens brukskonto er det belastet fakturaer som vi stiller spørsmål om dette er å anse som driftsutgifter, jf. forskrift om kontantytelser fra folketrygden § 6, 1.ledd. Vi kan ikke bekrefte regnskapet for denne beboeren.*

Dette betyr at vårt forbehold fortsatt står ved lag.

Med hilsen

Doris Gressmyr

Doris Gressmyr
Oppdragsansvarlig revisor

Kopi: Rådmann

SONJATUN SYKEHJEM
v/Kjøkken , Postboks 171
9156 STORSLETT

Deres ref:
Vår ref: 2019/215489
Dato: 2. desember 2019
Org.nr: 985399077

Statens tilsyn for planter, fisk, dyr og næringsmidler



Mattilsynet utsetter frist for lukking av vedtak til 13.12.19

Vi viser til inspeksjonen hos SONJATUN SYKEHJEM 30. september 2019.

Brev med vedtak ble oversendt 10.10.19.

Vi viser til e-post av 01.12.19 hvor dere ber om utsettelse av frist for lukking av vedtak. Mattilsynet utsetter fristen til 13.12.19 for at alle vedtak skal være lukket.

Gi tilbakemelding på skjema og send den inn til den gjeldende adresse når alle vedtak er lukket.

Gjeldende vedtak :

Vedtak om pålegg

Dere må utføre nødvendig vedlikehold i lokalene ved å:

- Reparere gulv der hvor vannrør til Steameren går ned i gulvet slik at vannansamling unngås
- Reparere fliser ved sluk
- Reparere inngangsdør og lister ved dør til potet- og grønnsakskjøla

Vedtaket er fattet med hjemmel i næringsmiddelhygieneforskriften § 1 jfr vedlegg II, kapittel I Allmenne krav til lokaler som brukes til næringsmidler (unntatt dem som er angitt i kapittel III)

Vi har observert:

- Det er lekkasje/vannskade og vannansamling i gulv ved vannrør som går til steamer.
- Det er skade på hovedinngangsdør.
- Maling flasser av på listverk ved døren til potet- og grønnsakskjølen.
- Gulvflisene rundt sluk er skadet.

Mattilsynet vurderer dette slik:

Lokaler der det finnes næringsmidler, skal holdes rene og i god stand. Der hvor næringsmidler lagres og produseres er det viktig at lokalene er slik at

- det er mulig å vedlikeholde, rengjøre og/eller desinfisere lokalene på en egnet måte, og å unngå eller redusere forurensning fra luft mest mulig.
- de beskytter mot ansamling av skitt, kontakt med giftige materialer, avgivelse av partikler til næringsmidlene og dannelse av kondens eller uønsket mugg på overflatene,

- det er mulig å holde en god næringsmiddelhygiene, herunder beskytte mot forurensning og særlig bekjempe skadedyr.

Kjøkkenet har vært i drift i mange år og har stedvis vedlikeholdsbehov. Overflatene skal være glatte og lett å rengjøre og desinfisere. Manglende vedlikehold kan medføre vanskeligheter når renhold skal utføres, og kan medføre fare for vekst av bakterier og sopp.

Dere produserer mat til en sårbar gruppe mennesker (eldre og folk med nedsatt immunforsvar). Det er følgelig svært viktig at lokalene holdes godt vedlike for å sikre en god hygieneprosedyre.

Mattilsynet vurderer at regelbruddet kan sette mattryggheten i fare. For å sikre at driften foregår innenfor regelverkets krav, må dere gjennomføre tiltak innen en bestemt frist.

Vedtaket skal oppfylles innen

13. desember 2019

Vi vil ha tilbakemelding når vedtaket er oppfylt

Mattilsynet har satt frist for når vedtatte tiltak skal gjennomføres. Det er viktig at dere gir oss tilbakemelding så snart disse er utført slik at vi kan avslutte saken. Vi ber om at dere gir tilbakemeldingen på det vedlagte tilbakemeldingsskjemaet.

Se regelverk og rettigheter.

Med hilsen

Torkjell Andersen
avdelingssjef

*Dette dokumentet er elektronisk godkjent og sendes uten signatur.
Dokumenter som må ha signatur blir i tillegg sendt i papirversjon.*

Vedlegg:
Regelverk og rettigheter
Melding om rett til å klage over forvaltningsvedtak
Tilbakemeldingsskjema i forbindelse med vedtak

Regelverk og rettigheter

Mattilsynet kan føre tilsyn og fatte nødvendige vedtak

Mattilsynet har hjemmel til å føre tilsyn og fatte nødvendige vedtak i matloven § 23 / dyrevelferdsloven § 30 / dyrehelsepersonelloven / forskrift om omsetning av reseptfrie legemidler § 18.

Du har rett til å få veiledning om regelverket og saksbehandlingen

Du har rett til å få veiledning om regelverket og saksbehandlingen. Dette betyr at du kan kreve å få vite hvilket regelverk som gjelder, hvor du finner regelverket og hvordan dette regelverket skal forstås. Du har også rett til å få vite hvordan saken din behandles og hvilke rettigheter du har i den sammenheng. Men vi kan ikke gi konkrete råd om hvordan du skal oppfylle regelverket. Plikten til å veilede følger av forvaltningsloven § 11.

Du har rett til å se saksdokumentene

Du har også rett til å få innsyn i saksdokumentene. Innsynsretten følger av forvaltningsloven §§ 18 - 21.

Du har rett til å klage

Du kan klage på enkeltvedtak. Du må begrunne klagen, skrive under og sende den til oss innen tre uker etter at du har mottatt brevet om vedtaket. Reglene om klage står i forvaltningsloven §§ 28-29. Du finner mer informasjon om klageretten i vedlegget; Melding om rett til å klage over forvaltningsvedtak.

Du må betale gebyr hvis Mattilsynet må gjennomføre nytt tilsyn i saken

Vi krever at du betaler et gebyr på 2345 kroner hvis vi må gjennomføre nytt tilsyn i saken. Krav om gebyr er hjemlet i forskrift 22. desember 2008 nr. 1621 om offentlig kontroll med etterlevelse av regelverk om fôrvarer, næringsmidler og helse og velferd hos dyr (kontrollforskriften) § 1, kontrollforordningen artikkel 28, og forskrift 28. januar 2004 nr. 221 om avgifter og gebyr i matforvaltningen § 15a.

Vi har vurdert saken etter dette regelverket

- Lov 19. des. 2003 nr. 124 om matproduksjon og mattrygghet mv (matloven)
- FOR 1994-12-15 nr 1187: Forskrift 15. des. 1994 nr. 1187 om internkontroll for å oppfylle næringsmiddelovgivningen (internkontrollforskriften for næringsmidler)
- FOR 2008-12-22 nr 1623: Forskrift 22. des. 2008 nr. 1623 om næringsmiddelhygiene (næringsmiddelhygieneforskriften)

Vi har funnet brudd på disse bestemmelsene:

- Næringsmiddelhygieneforskriften § 1, forordning (EF) nr. 852/2004 vedlegg II, kapittel I Allmenne krav til lokaler som brukes til næringsmidler (unntatt dem som er angitt i kapittel III)

Avsender	Melding om rett til å klage over forvaltningsvedtak (Forvaltningsloven § 27)	
Mattilsynet Avdeling Troms og Svalbard Felles postmottak, Postboks 383 2381 Brumunddal		
Mottaker (navn og adresse)	Dato	Klageinstans
NORDREISA KOMMUNE SONJATUN SYKEHJEM v/Kjøkken , Postboks 171 9156 STORSLETT	2. desember 2019	Mattilsynet, hovedkontoret

Denne meldingen gir viktige opplysninger hvis du ønsker å klage over vedtak du har fått underretning om.

Klagerett	Du har rett til å klage over vedtaket.
Hvem kan du klage til	Klagen sender du til oss, dvs. avsenderen av dette vedtaket. Hvis vi ikke tar klagen til følge, sender vi den til klageinstansen for endelig avgjørelse.
Klagefrist	Klagefristen er tre uker fra den dag du mottar dette brevet. Det er tilstrekkelig at klagen er postlagt før fristen løper ut. Dersom du klager så sent at det kan være uklart for oss om du har klaget i rett tid, ber vi deg oppgi den datoen du mottok dette brevet. Dersom du klager for sent, kan vi se bort fra klagen. Du kan søke om å få forlenget klagefristen. Vi ber deg da nevne grunnen til at du ønsker det.
Rett til å kreve begrunnelse	Dersom du mener vi ikke har begrunnet vedtaket, kan du kreve å få begrunnelse. Slikt krav må i så fall sendes oss før klagefristen utløper. Klagefristen blir da avbrutt, og ny frist på tre uker begynner å løpe fra det tidspunktet du mottar begrunnelsen.
Klagens innhold	I klagen må du nevne: <ul style="list-style-type: none"> • hvilket vedtak du klager over • årsaken til at du klager • den eller de endringene du ønsker • eventuelt andre opplysninger som kan ha betydning for vår vurdering av klagen Du må undertegne klagen.
Utsetting av vedtaket	Vedtaket er ment å skulle gjennomføres innen den fastsatte fristen. Dette gjelder selv om du klager på vedtaket. Du kan søke om å få utsatt iverksettingen inntil klagefristen er ute eller klagen er avgjort.
Rett til dokumentinnsyn og veiledning	Du har som hovedregel rett til å se dokumentene i saken etter forvaltningsloven §§ 18 og 19. Du må i så fall kontakte oss. Da kan du også få nærmere veiledning om klageretten, om fremgangsmåten ved klage og om reglene for saksbehandlingen ellers.
Kostnader ved klagesaken	Du kan søke om å få dekket utgifter til nødvendig advokathjelp etter reglene om fritt rettsråd. Vanligvis gjelder visse inntekts- og formuegrenser. Fylkesmannen eller advokaten din kan gi nærmere veiledning. Uavhengig av denne ordningen, kan du etter forvaltningsloven § 36 kreve dekning for vesentlige kostnader som følge av klagen dersom Mattilsynet omgjør vedtaket. Dette vil for eksempel kunne omfatte utgifter til advokathjelp. Ved en omgjøring av vedtaket som følge av klagen, vil vi orientere deg om denne rettigheten.
Klage til Sivilombudsmannen	Hvis klagen ikke har ført frem og du mener at Mattilsynet har utsatt deg for urett, kan du klage til Stortingets ombudsmann for forvaltningen (Sivilombudsmannen). Sivilombudsmannen kan ikke selv endre vedtaket, men kan gi sin vurdering av hvordan vi har behandlet saken og om vi har begått feil eller forsømmelser.

Mattilsynet Avdeling Troms og Svalbard
v/ Knut Øystein Johansen
Felles postmottak, Postboks 383
2381 Brumunddal

Deres ref:
Vår ref:
Dato:
Org.nr:

TILBAKEMELDING OM OPPFYLT VEDTAK (UTFØRTE TILTAK)

Det vises til vedtak fra Mattilsynet, Avdeling Troms og Svalbard gitt i rapport datert 2. desember 2019 med saksnummer 2019/215489.

Tilbakemelding gjelder: SONJATUN SYKEHJEM

Her gis en beskrivelse av tiltak som er utført.

Eventuelt ytterligere opplysninger, som for eksempel kopi av utfylt avviksskjema, gis i vedlegg.

Vedtak	Vedtaket skal oppfylles innen	Beskrivelse av utført tiltak
Dere må utføre nødvendig vedlikehold i lokalene ved å: - Reparere gulv der hvor vannrør til Steameren går ned i gulvet slik at vannansamling unngås - Reparere fliser ved sluk - Reparere inngangsdør og lister ved dør til potet- og grønnsakskjøla	13. desember 2019	

Sted:

Dato:

.....
Ansvarlig for virksomheten



Nordreisa kommune
Ráissa suohkan
Raisin komuuni

Lyngen North AS
Spåkenesveien 281
9153 ROTSUND

Delegert vedtak
Delegert ordfører - nr. 1/19

Vedtaket er gjort i henhold til delegasjonsreglement gitt av Nordreisa kommunestyre i sak 57/16

Deres ref:	Vår ref (bes oppgitt ved svar):	Løpenr.	Arkivkode	Dato
	2019/869-22	11730/2019	U63	04.12.2019

Melding om delegert vedtak - Søknad om skjenkebevilling for enkelt anledninger

Saksopplysninger:

Lyngen North AS ved Ola Berg søker om skjenkebevilling for flere enkelt anledninger.

Det søkes om bevilling for skjenking av gruppe 1, 2 og 3.

Lyngen North AS har søkt om ordinær skjenkebevilling som skal gjelde i 4 år fra 01.01.2020.

Denne søknaden blir behandlet av kommunestyret 19. desember.

De søker nå om skjenkebevilling for enkelt anledninger for arrangement som skal foregå før jul og i romjulen. Skjenkedatoer er fra 5/12 – 8/12, 16/12, fra 19/12 – 22/12, 24/12, fra 26/12 – 29/12 og 31/12-2019. Ønsket skjenketid er fra 18.00 – kl. 02.00.

Det forventes at ca. 20 personer vil delta på hvert enkelt arrangement. Skjenkeansvarlig er Ola Berg med Daniel Berg som stedfortreder. Skjenkested er Lyngen North restaurant, Spåkenesveien 281, 9153 Rotsund.

Politiet har gitt følgende uttalelse:

«Politiet har ingen anmerkninger til søker eller til søknad.

Politiet har ingen anmerkninger til skjenkestyrer eller stedfortreder.»

Vurderinger:

Tillatelse til skjenking gis etter skriftlig søknad som må være sendt kommunen senest fire (4) uker før arrangementet skal avholdes. Søknaden om skjenkebevilling ble mottatt 30.11.2019.

Bevillingen er knyttet til en bestemt begivenhet – Julebord og andre julearrangement.

I henhold til kommunal forskrift vedtatt av Nordreisa kommunestyret 16.06.2016 avgjøres skjenketid for arrangementet av ordfører.

Iht kommuneloven § 9 pkt 5 delegeres ordfører å tildele ambulerende skjenkebevilling til et lukket arrangement (alkoholoven § 4-5) samt bevilling for en bestemt anledning (alkoholoven § 1-6, 2.ledd, siste setning), for deltakere i åpent arrangement.

Nordreisa kommune har tatt i bruk [eDialog](#). Med den kan du trygt sende oss brev og dokumenter elektronisk selv om de er unntatt offentlighet.

Vi oppfordrer alle til å ta i bruk ordningen med digital post – for hvert brev du leser digitalt fra oss er du med å bidra til besparelse på ca. 12 kroner. Fordelene er mange – les mer om digital post på vår [hjemmeside](#).

Det innhentes uttalelse fra politiet før bevilling gis etter §§ 5a og 5b. Det skal ikke gis skjenkebevilling til stevner og utearrangement hvor det er allmenn adgang uten aldersbegrensning eller som er rettet spesielt mot familie, barn og ungdom. Dette gjelder selv om skjenking skal skje på et fysisk avgrenset område.

Vedtaket etter §5 refereres i påfølgende møte i Nordreisa helse- og omsorgsutvalg.

Vedtaket etter §5 kan påklages til kommunestyret, jfr. forvaltningsloven §28.

Vedtaket:

- Lyngen North AS ved Ola Berg gis bevilling for skjenking av alkoholholdig drikk gruppe 1, 2 og 3 til arrangement fra 5/12 – 8/12, 16/12, fra 19/12 – 22/12, 24/12, fra 26/12 –29/12 og 31/12-2019. Skjenkested er Lyngen North restaurant, Spåkenesveien 281, 9153 Rotsund. Bevillingen gjelder for skjenking innendørs.
- Det gis skjenkebevilling alle dager fra kl. 18.00 – 02.00.
- Skjenkeansvarlig er Ola Berg med stedfortreder Daniel Berg.
- Aldersgrense for arrangementene skal være 18 år.
- Det kreves en skjenkeavgift på kr 370,-. Faktura vil bli tilsendt.

Klageadgang

Vedtaket kan påklages til Nordreisa kommune. Klagefristen er 3 uker regnet fra den dagen da brevet kom fram til påført adressat. Det er tilstrekkelig at klagen er postlagt innen fristens utløp.

Klagen skal sendes skriftlig til den som har truffet vedtaket, angi vedtaket det klages over, den eller de endringer som ønskes, og de grunner du vil anføre for klagen. Dersom du klager så sent at det kan være uklart for oss om du har klaget i rett tid, bes du også oppgi når denne melding kommer frem.

Med vennlig hilsen

Hilde Nyvoll
Ordfører

Maylill S. Henriksen
Konsulent

Dette dokumentet er produsert elektronisk, og har derfor ingen signatur.

Kopi til:

Troms politidistrikt Lensmannen i Nordreisa og Kvæningen Boks 32 9156 STORSLETT

Møteinnkalling i ungdomsrådet.

Sted	Familiesenteret.
Tid	16.september 2019 kl. 11:00 – 13:30.

Bekreftelse på at Ramona Soleng Thomassen og Oda Kristine Fossvoll deltok på møte i Ungdomsrådet. Møte innebar besøk på Storslett ungdomsskole for å rekruttere nye medlemmer til Ungdomsrådet.

Mvh Silje Båtnes, Ungdomskontakt.

Referat fra møte i ungdomsrådet.

Sted	Halti, Jorma. Nordreisa
Tid	19.september 2019 kl. 14:00 – 15:30.

Tilstede:	Ramona Soleng Thomassen Oda K. Fossvoll, Ottar Evensen Storaas, 1 vgs Peter Eri Bråstad, montessori 9 kl. Jon Andreas Fyhn, montessori 9 kl. Alf Sindre Einevoll, 1 vgs Emma Halvorsen Agorsah, storslett skole 9a Joel Siayor, 8 B storslett Elias Olsen, 9B storslett skole Jens Severin Giæver, 10 B storslett. Mathilde Stabell, storslett skole 8a Silje Båtnes, sekretær.
------------------	--

Frafall:	Hedda J. Bjerkli, strømfjordnes skole Isak Båtnes Lund, 2 vgs
-----------------	--

Sakskart

24/19 Informasjon om Ungdomsrådet

25/19 Valg av medlemmer og vara

26/19 Valg av utvalgsområder

27/19 Eventuelt

24/19 Informasjon om Ungdomsrådet

Vi går gjennom eget reglement til Ungdomsrådet. Det informeres også om den nye kommuneloven som trer i kraft denne høsten. Her står det bl.a.:

- Ungdomsrådet er et rådgivende organ for kommunen og fylkeskommunen.
- Rådet har rett til å uttale seg i alle saker som gjelder ungdom. Slike saker skal kommunestyret, fylkestinget eller andre folkevalgte organer forelegge for rådene.
- Kommunestyret og fylkestinget skal etablere rutiner som sikrer at rådene mottar sakene på et så tidlig tidspunkt i saksbehandlingen, at uttalelsene fra rådene har mulighet til å påvirke utfallet av saken. Rådene kan også ta opp saker på eget initiativ. Uttalelsene skal følge saksdokumentene til det kommunale eller fylkeskommunale organet som avgjør saken endelig.
- Vi møtes ca. hver 6 uke. Evt. oftere dersom det er behov. Vara innkalles dersom medlem ikke kan stille.
- Egen innkalling til det utvalget man sitter i kommer på mail fra servicetorget. Vi skal ifølge servicetorget kontakte vara selv dersom vi ikke kan stille på møte.
- Lønn for ungdomsrådet utbetales hvert kvartal. For utvalg utbetales hver måned.

25/19 Valg av medlemmer og vara

Leder: Ramona	Vara: Oda
Nestleder: Oda	Vara: Ottar
Medlem: Mathilde	Vara: Joel
Medlem: Emma	Vara: Elias
Medlem: Jens	Vara: Ottar
Medlem: Jon Andreas	Vara: Peter
Medlem: Alf Sindre	Vara: Isak
Medlem: Hedda	Vara: Elias

26/19 Valg av utvalgsområder:

Kommunestyre (2 stk): Ramona, Oda

BUK (2 stk): Jon Andreas, Alf Sindre,

Miljø, plan og utvikling: Mathilde

Helse og omsorg: Emma

Oppvekst og kultur: Alf Sindre

Formannskapet: Oda

Næringsutvalget: Jens

Rust (2 stk): Ramona, Jon Andreas

27/19 Eventuelt

Vi snakker om den nye ungdomsklubben og innhold her. Flere som har innspill som vi kan ta med oss videre. Planlegger et besøk i lokalene f.eks. ved neste møte.

- Bilder og presentasjon av alle medlemmer og vara

Neste møte er satt til 22.oktober. Innkalling kommer.

Referent: Silje Båtnes, 20.09.19.

Møteinnkalling i ungdomsrådet.

Sted	Familiesenteret.
Tid	18.oktober 2019 kl. 12:30 – 13:30.

Bekreftelse på at Ramona Soleng Thomassen og Oda Kristine Fossvoll deltok på møte i Ungdomsrådet. Møte innebar planlegging av åpningen av den nye ungdomsklubben hvor de var med å hjelpe til i planlegging og under selve dagen.

Mvh Silje Båtnes, Ungdomskontakt.

Referat fra møte i Ungdomsrådet

Sted	Nordreisa, Halti – Ishavsstudio.
Tid	22.oktober 2019 kl. 14:00 – 15:30.

Tilstede:	Ramona Soleng Thomassen Oda K. Fossvoll, Alf Sindre Einevoll, Emma Halvorsen Agorsah, Jens Severin Giæver, Mathilde Stabell, Silje Båtnes, sekretær. Hilde Nyvoll, politisk rådgiver.
------------------	--

Frafall:	Hedda J. Bjerkli Jon Andreas Fyhn
-----------------	--------------------------------------

Sakskart

28/19 Forberedelse til kommunestyremøte med politisk rådgiver

29/19 Valg av politisk rådgiver

30/19 Informasjon fra utvalgsmøter

31/19 Stedsutviklingsprosjektet – street-art workshop med Kultnett

32/19 Invitasjon til ungdomsrådskonferanse 2019, Tromsø

33/19 Høringssvar ang. skolestruktur i Nordreisa

34/19 Eventuelt

28/19 Forberedelse til kommunestyremøte med politisk rådgiver

Vi går gjennom sakslisten til kommunestyremøte 24.oktober sammen med politisk rådgiver og ordfører Hilde Nyvoll. Det forklares mer konkret hva de ulike utvalgene gjør, og hvilke oppgaver de har. Ungdomsrådet får stilt spørsmål om det de lurer på om de ulike sakene.

Hilde kommer også med tips og innspill om hvor ungdomsrådet kan tale i kommunestyret, og oppfordrer til at de skal ta ordet.

Hilde forlater møtet etter denne saken.

Ramona og Oda deltar på møte i kommunestyret 24.10.19.

29/19 Valg av politisk rådgiver

I følge veileder for Ungdomsråd er det anbefalt at politisk rådgiver er noen som sitter i Formannskapet. Det kommer forslag om Karl-Gunnar Skjønsvoll og Hilde Nyvoll. Ungdomsrådet diskuterer fram og tilbake fordeler og ulemper, og vi stemmer over de to forslagene. Det stemmes 5 mot 1 i favør Hilde Nyvoll.

Ungdomsrådet ønsker å velge Hilde Nyvoll som politisk rådgiver fra 2019 – 2023. Dette vil fremmes på kommunestyremøte 24.10.19.

30/19 Informasjon fra utvalgsmøter

Rust-møte: Tok sted i Olderdalen. Det ble satt sammen en arbeidsgruppe til Rust-konferansen som er 25.oktober, og som arrangeres på den nye Ungdomsklubben i Nordreisa.

Kommunestyremøte: Oda informerer at det ble pratet mye om forslag til den nye skolestrukturen, og saken om gatelys ble tatt opp.

Formannskapsmøte: Etterlønn til ordfører – avslått.

Driftsutvalget: Konflikt mellom sauebonder og hundekjørere.

Helse- og omsorg: Avlyst.

Vi diskuterer at det er lurt at ungdomsrådets medlemmer som er på møter i utvalgene noterer ned de sakene som tas opp eller forbereder seg i forkant av ungdomsrådsmøte ved å lese referat fra utvalget. Dette for at man lettere kan informere de andre i ungdomsrådet om hva som jobbes med i det utvalget man sitter i.

31/19 Stedsutviklingsprosjektet – street-art workshop med Kultnett.

Nordreisa ungdomsråd har til rådighet 20 000 kr fra Rust-konferansen i fjor. Pengene skal brukes til et stedsutviklings-prosjekt. Ideen fra konferansen var at vi skulle få til et street-art bilde på kommunehuset (et av kortveggene.) Bildet skulle være en påminnelse til politikere og kommunen om barn og unge i Nordreisa. Arbeidet med dette stoppet dessverre opp, men det er ønskelig at det nye ungdomsrådet når tar tak i det.

Silje ble kontaktet av Kultnett v/ Lise Brekmo og Marianne Bilden. De var i startfasen på et prosjekt de nå har kalt «Kultur mot rasisme». Dette skal være en workshop for ungdom i Nordreisa hvor de skal ta del i og lære om grafitti/street-art. Det hele planlegges at skal avsluttes med en konsert på 16. mai. Prosjektet er som sagt i startfasen, men de lurere på om dette er noe Ungdomsrådet ønsker å ta del i. Det er ikke meningen at ungdomsrådet, som er et politisk utvalg, skal arrangere dette – men kan f.eks. være med å reklamere å få ut tilbudet til andre ungdommer.

Spørsmålet er også om vårt prosjekt om et bilde på kommunehuset kan flettes inn med dette prosjektet? Vi diskuterer og kommer fram til at vi synes et bilde i Sørkjosen viker for mye bort fra vår første idè om bilde på kommunehuset. At bildet skal være i Sørkjosen gjør at det ikke er synlig for flest mulig, heller ikke politikere og kommunen som vi ønsket skulle påminnes barn og unge i Nordreisa ved et slikt Street-art bilde.

Men ungdomsrådet kan være med for å reklamere arrangementet ut til andre ungdommer.

32/19 Invitasjon til ungdomsrådskonferanse 2019, Tromsø

Emma ønsker å delta på Ungdomsrådskonferansen i Tromsø 1-3 november. Oda reiser også, men i regi av Ungdommens Fylkesråd.

33/19 Høringssvar ang. skolestruktur i Nordreisa

Silje har hatt samtale med sektorleder Siri Ytterstad, og det er ønskelig at Ungdomsrådet gir en uttalelse om forslagene som foreligger til den nye skolestrukturen i Nordreisa. Vi avtaler at Silje sender ut rapporten og et kort referat om denne, og at medlemmer og vara kan sende Silje innspill med sine meninger. Dette forfattes i et notat og sendes til sektorleder.

Frist for dette settes til 4.november.

34/19 Eventuelt

Ingen eventuelt saker.

Referent: Silje Båtnes, 28.10.19.

Møteinnkalling i ungdomsrådet.

Sted	Ungdomsklubben
Tid	23.oktober 2019 kl. 10:00 – 14:00.

Bekreftelse på at Ramona Soleng Thomassen og Oda Kristine Fossvoll deltok på møte i Ungdomsrådet. Møte innebar å hjelpe til under åpningen av den nye Ungdomsklubben samt delta som representanter fra Ungdomsrådet.

Mvh Silje Båtnes, Ungdomskontakt.

Fra: Silje Båtnes (Silje.Batnes@nordreisa.kommune.no)

Sendt: 17.12.2019 14:30:50

Til: Nordreisa Kommune; Anna Elise Lund Henriksen

Kopi:

Emne: Møtereferat Ungdomsrådet 16.12.19

Vedlegg: Referat fra møte 16.12.19.docx

Med vennlig hilsen

Silje Båtnes,
Ungdomskontakt -
Forebyggende tjenester.
Telefon: 41706116



Nordreisa kommune
Ráissa suohkan
Raisin komuuni

Nordreisa kommune
Ráissa suohkan
Raisin komuuni

Postadresse:

Postboks 174, 9156 Storslett

E-post: postmottak@nordreisa.kommune.no

Besøksadresse:

Sentrum 17

Internett: www.nordreisa.kommune.no www.facebook.com/nordreisakommune

Telefon: 77 58 80 00

Telefaks: 77 77 07 01

Bankkto:
4740 05
03954

Org nr:
943 350
833

Møteinnkalling i ungdomsrådet.

Sted	Nordreisa, Halti – Jorma.
Tid	16.desember 2019 kl. 14:00 – 15:30.

Tilstede:	Ramona Soleng Thomassen Oda K. Fossvoll, Emma Halvorsen Agorsah Mathilde Stabell Alf Sindre Einevoll Jens Severin Hallen Bergfald Giæver Jon Andreas Fyhn Vegard Tvedt Pedersen Hilde Nyvoll, politisk rådgiver Silje Båtnes, sekretær.
------------------	--

Frafall:	Hedda J. Bjerkli, strømfjordnes skole
-----------------	---------------------------------------

Sakskart

35/19 Forberedelse til kommunestyremøte med politisk rådgiver

36/19 Informasjon fra utvalgsmøter

37/19 Pride i Nordreisa 2020

38/19 Aksjon Ungdomsråd for Nord-Norge banen

39/19 Eventuelt

35/19 Forberedelse til kommunestyremøte med politisk rådgiver

Hilde Nyvoll, politisk rådgiver til ungdomsrådet går gjennom sakene til kommunestyremøte 19.12.19. Det diskuteres i hvilke saker det kan være aktuelt for medlemmene fra ungdomsrådet å delta på talerstolen. Ramona og Oda deltar på møte og forbereder seg til dette. Om de har behov for hjelp kan de kontakte Hilde.

36/19 Informasjon fra utvalgsmøter

Driftsutvalget: Jens vara for Mathilde. Besøk på brannstasjonen. Saken om nedjustering av fartsgrensene i sentrum ble diskutert mye. Jens forteller at han gikk imot nedjusteringen dersom det innebar at Storslett ikke kunne være oppkjøringssted. Hvis det stemmer at dette viser seg å være feil ønsker Ungdomsrådet å stille seg bak at fartsgrensene blir justert ned. I tillegg ønskes det er flere tiltak iverksettes. Bl.a. lys i sentrum, bedre skilting, fartsdumper, bedre sikt. Oda og Ramona fremmer dette under kommunestyremøte.

Formannskapet: Oda har deltatt på møte. Informerer at det har vært mest snakk om økonomi.

Oppvekst- og kultur: Ønsker referat over hva ungdomsrådet jobber med.

Helse- omsorg: Ikke deltatt på møte.

Rust: Ordfører-tur og fellesmøte regionråd og Nord-Troms ungdomsråd.

Næringsutvalget: Jens deltatt.

37/19 Pride i Nordreisa 2020

Under ordførerturen på Nord-Troms ungdomsråds fellesmøte ble følgende sak tatt opp: Oppfordring fra ordfører i Lyngen om å ta opp Pride-saken i de ulike ungdomsrådene. Nord-Troms ungdomsråd vil delta på Pride-markeringen som skal være 6.juni på Storslett. Tog, arrangement. Ungdomsrådet og regionrådet skal holde en appell sammen.

Rust planlegger sitt møte samtidig slik at de allerede er på Storslett, og kan delta.

Ungdomsrådet ønsker å delta for å vise at vi støtter dette. Ønskes at kommunale ungdomsråd legger til rette for at alle kan delta.

Ramona løfter denne saken i kommunestyre med innspill om hva kommunen kan gjøre for å bidra og vise sin støtte: Delta, flagge, sette opp buss for de som har behov.

Tilbakemeldinger fra resten av ungdomsrådet er positivt. Enstemmig vedtatt at vi ønsker å fremmer dette. Verden går framover, kommunen må også det.

38/19 Aksjon Ungdomsråd for Nord-Norge banen

Nordreisa ungdomsråd ønsker at vi skriver under på dette. Silje tar kontakt med ansvarlig fra Lyngen, og sender over bekreftelse fra oss om at vi støtter.

39/19 Eventuelt

Silje informerer om at hun har sagt opp sin stilling som ungdomskontakt, og er ferdig i den nå til jul. Vegard Tvedt Pedersen som har 20 % stilling i ungdomsklubben overtar stillingen fram til 1.8.20. Hva som skjer etter den tid er usikkert.

Vegard er satt inn i oppgavene rundt ungdomsrådet, og starter opp arbeidet i januar.

Møteplan for 2020 kommer når møteplan for kommunestyre er bestemt.

Referent Silje Båtnes, ungdomskontakt. 17.12.19.



Fylkesmannen i Troms og Finnmark

Romssa ja Finnmárkku fylkkamánni
Tromssan ja Finmarkun maaherra

Vår dato:

13.11.2019

Vår ref:

2019/8296

Deres dato:

07.05.2019

Deres ref:

Johs H. Giæver AS
Postboks 1
9159 HAVNNES

Saksbehandler, innvalgstelefon

Janne Iren Slemmen, 77642066

Klage på vedtak om brudd på alkoholloven – Tildeling av prikker - Johs. H. Giæver AS

Vi viser til kommunens oversendelse av ovennevnte klagesak, mottatt her den 14.06.2019, samt vårt foreløpige svar av 08.07.2019.

Fylkesmannen stadfester kommunens vedtak om å tildele to (2) prikker til Johs H. Giæver AS for brudd på alkoholforskriften § 8-1, 8-2 og 8-3.

Vi finner at vedtaket er truffet av rett organ, innholdsmessig lovlig, og har blitt til på riktig måte, jf. alkoholloven § 1-16.

Vi vil begrunne dette nedenfor.

Sakens bakgrunn

Nordfjeldske Kontroll AS utførte den 30.11.2017 en kontroll ved Giæver landhandel. Det var i rapporten etter utført kontroll krysset av for at stedet ikke hadde et tilfredsstillende IK-system, samt at kommentaren «Mangler IK mappe ihht. alkoholloven» var påført.

Nordreisa kommune fikk tilsendt rapporten den 07.12.2017 og sendte den 26.01.2018 ut et forhåndsvarsel til Giæver landhandel om tildeling av prikker. Frist for uttalelse var i forhåndsvarselet satt til 09.02.2019.

Kommunestyret i Nordreisa kommune traff den 26.04.2019 vedtak i saken og tildelte Giævers landhandel to (2) prikker for brudd på alkoholforskriften § 8-1, 8-2 og 8-3, med virkning fra overtredelsestidspunktet 30.11.17. Begrunnelsen var at stedet ikke hadde et tilfredsstillende internkontrollsystem. Tildelingen gjaldt 2 år fra hendelsen fant sted, 30.11.17.

Vedtaket ble sendt til Giæver landhandel i brev datert 30.04.2019.

E-postadresse:
fmtpost@fylkesmannen.no
Sikker melding:
www.fylkesmannen.no/melding

Postadresse:
9815 Vadsø

Besøksadresse:
Strandvegen 13, Tromsø
Damsveien 1, Vadsø

Telefon: 78 95 03 00
www.fylkesmannen.no/tf

Org.nr. 967 311 014



Vedtaket ble påklaget i Giæver landhandel sin klage av 07.05.2019. De skrev i klagen at de ikke aksepterte prikkbelastningen. De begrunnet dette med at de ikke hadde mottatt forhåndsvarsel av 26.01.18 og at de dermed ikke hadde fått muligheten til å uttale seg. Videre begrunnet de sin klage med at de driver landets minste landhandel, og at det er eierne selv som driver landhandelen og at de har full kontroll over alt som har med salg av øl/tobakk o.l.

Nordreisa kommune oversendte klagen til Fylkesmannen den 13.06.2019. Fylkesmannen sendte ut et foreløpig svar den 02.07.2019. Saken ble returnert fra Fylkesmannen til Nordreisa kommune, da Nordreisa kommune ikke hadde tatt stilling til klagen, jf. forvaltningsloven § 33, før saken var blitt oversendt til Fylkesmannen. Fylkesmannen ba Nordreisa kommune om å ta stilling til klagen.

Klagen ble tatt opp til vurdering i kommunestyret i Nordreisa kommune 21.05.2019 og kommunestyret opprettholdt sitt opprinnelige vedtak og oversendte saken til Fylkesmannen for endelig behandling. De begrunnet dette med at det ikke var fremkommet opplysninger i forbindelse med klagen som gav grunn til endring av opprinnelig vedtak.

Fylkesmannens myndighet

Fylkesmannens myndighet som klageinstans er begrenset til å gjelde kommunens enkeltvedtak etter § 1-8, kap. 3, 4 og 7. Som klageinstans kan Fylkesmannen prøve om vedtaket er innholdsmessig lovlig, truffet av rette organ og om det er blitt til på lovlig måte, jf. alkoholloven § 1-16.

I kravet om at vedtaket skal være innholdsmessig lovlig, ligger både et krav om at det ikke skal stride mot lov, at vedtaket skal bygge på riktig lovtolkning og ikke være et utslag av myndighetsmisbruk. Fylkesmannen kan ikke overprøve kommunens frie skjønn.

Den enkelte kommune har stor frihet til å fastsette sin egen bevillingspolitikk, og det forhold at Fylkesmannen skulle være uenig i den konkrete skjønnsutøvelsen i en sak, eller mene at vedtaket er uhensiktsmessig, gir ikke grunnlag for å kjenne et vedtak ugyldig.

Fylkesmannens vurdering

Klagen er fremsatt innen klagefristens utløp, og av en part med rettslig klageinteresse, jf. forvaltningsloven (fvl.) §§ 28 og 29 første ledd.

Denne saken gjelder klage på vedtak om tildeling av prikker som en følge av at innehaver av kommunal salgs- eller skjenkebevilling ikke har oppfylt sine plikter etter alkoholloven, bestemmelser gitt i medhold av alkoholloven, bestemmelser i lov eller i medhold av lov som har sammenheng med alkohollovens formål, eller plikter som følger av vilkår i bevillingsvedtaket.

Kommunens plikt til å tildele prikker i henhold til alkoholloven § 1-8 tredje ledd, jf. alkoholforskriften §§ 10-1 – 10-7, er i tillagt kommunestyret, jf. alkoholforskriften § 10-5 andre ledd. Vedtak om tildeling av prikker er i denne saken truffet av kommunestyret i Nordreisa kommune.

Det følger av alkoholforskriften § 10-2 at kommunen skal tildele bevillingshaver et bestemt antall prikker ved overtredelser som nevnt i § 10-3. Mangler ved de krav som i henhold til alkoholloven § 1-9 siste ledd, jf. kapittel 8 i alkoholforskriften stilles til bevillingshavers internkontroll, skal føre til tildeling av to (2) prikker, jf. alkoholloven § 10-3 tredje ledd andre alternativ.



Av alkoholforskriften kapittel 8 følger det at alle innehavere av salgs- eller skjenkebevilling skal føre internkontroll med den virksomhet som drives i henhold til bevillingen, alkoholloven og bestemmelser fastsatt i medhold av alkoholloven.

Krav om internkontroll innebærer at bevillingshaver systematisk skal kontrollere at de krav til virksomheten som er fastsatt i eller i medhold av loven, herunder i bevillingen, overholdes, jf. alkoholforskriften § 8-2. Bevillingshaver må videre ha et system for hvordan eventuelle overtredelser av disse kravene skal rettes og følges opp for å sikre at overtredelsen ikke gjentas. I praksis betyr dette at virksomheten må ha gode, dokumenterbare rutiner for å sikre at driften er forsvarlig og i samsvar med regelverket.

Internkontrollsystemet må utformes etter de faktiske forholdene ved den enkelte virksomhet, jf. alkoholforskriften § 8-3. Internkontrollen må ha den form og det omfang som er nødvendig for å overholde krav i bevillingen, alkoholloven og bestemmelser fastsatt i medhold av alkoholloven.

Selv om stedet har stor frihet til å utforme internkontrollsystemet etter eget behov, er det krav om at dokumentasjonen til enhver tid er oppdatert og tilgjengelig for kontrollmyndigheten. Dette innebærer f.eks. at systemet kan være nettbasert og lagres elektronisk eller være en del av et mer helhetlig internkontrollsystem mv. Det avgjørende er at beskrivelsen av systemet er praktisk plassert for å brukes i det daglige arbeidet og at den kan vises frem ved kontroll. Det mest praktiske er at internkontrollen eller at de mest sentrale delene finnes i en fysisk perm, som er lett tilgjengelig i det daglige, men også en internkontroll i andre format vil være tilfredsstillende.

Giæver landhandel har i sin klage kommet med to anførsler. Den ene anførselen går ut på at forhåndsvarsel av 26.01.2018 ikke var mottatt og at de dermed ikke har hatt muligheten til å uttale seg i saken. Den andre anførselen går ut på at Giæver landhandel er landets minste landhandel og at den drives av eierne og at de har full kontroll over alt som har med salg av øl og tobakk.

Det følger av alkoholforskriften § 10-5 første ledd at kommunen skal sende ut forhåndsvarsel om tildeling av prikker, i de tilfeller hvor kommunen vurderer å gjøre dette. Forhåndsvarsel er i denne saken sendt, men ikke mottatt av Giæver landhandel. Hensynet bak kravet om forhåndsvarsel er at parten skal gis mulighet til å uttale seg om saken før det treffes vedtak. Siden forhåndsvarselet ikke er mottatt av Giæver landhandel fikk de ikke muligheten til å uttale seg til saken før vedtak ble truffet. De har imidlertid påklaget vedtaket og har på den måten fått muligheten til å uttale seg i saken, selv om dette var i form av en klage. I tillegg fikk de i forbindelse med kontrollen som ble utført 30.11.2017 en kopi av rapporten hvor det stod at de hadde en frist på 2 uker til å uttale seg i saken. Fylkesmannen kan derfor ikke se at dette forhold skal ha hatt betydning for vedtakets utfall.

Da kontrollen ble utført den 30.11.2017 kunne ikke Giæver landhandel fremvise et internkontrollsystem hverken i form av en IK-perm, elektronisk system eller som del av et mer omfattende system. Tilstede under kontrollen var skjenkestyrer Hege Jakobsen. Det er heller ikke i etterkant fremlagt noen dokumentasjon i på at stedet har en internkontroll ut over at de i klagen har opplyst om at de har full kontroll over alt som har med salg av alkohol og tobakk.

Selv om det ikke er noen formelle krav til hvor omfattende internkontrollsystemet skal være, må den likevel være slik utformet at den viser at kravene i alkoholforskriften § 8-3 andre ledd er oppfylt, samt at den også må ha en slik form at den kan fremlegges ved kontroll.



Ut over at Giæver landhandel i klage av 07.05.2018 har opplyst at de full kontroll over alt som har med salg av øl og tobakk, er det ikke dokumentert at stedet har et internkontrollsystem slik alkoholforskriften kapittel 8 krever.

På bakgrunn av det som fremkommer ovenfor finner Fylkesmannen at det foreligger mangler ved Giæver landhandel sin internkontroll. Det følger av forskriftens § 10-3 tredje ledd at en slik mangel er en overtredelse som skal føre til tildeling av to (2) prikker.

Fylkesmannen finner på bakgrunn av det ovennevnte at kommunens avslagsvedtak er truffet av riktig organ, på korrekt måte, og at vedtaket også innholdsmessig er lovlig.

Klagen har med dette ikke ført frem.

Med hjemmel i alkoholloven § 1-16 første ledd gjør Fylkesmannen følgende

vedtak:

Fylkesmannen stadfester Nordreisa kommune sitt vedtak av 26.04.2018 i PS 21/18 om tildeling av to (2) prikker til Giævers landhandel for brudd på alkoholforskriften §§ 8-1, 8-2 og 8-3.

Dette vedtaket er endelig og kan ikke påklages. Klager anses underrettet ved kopi av dette brevet. Vi gjør oppmerksom på partenes rett til innsyn i sakens dokumenter, jf. forvaltningsloven §§ 18 og 19.

Med hilsen

Anita Wahl Nilsen (e.f.)
leder for sosial- og familieseksjonen

Janne Iren Slemmen
seniorrådgiver

Dokumentet er elektronisk godkjent

Kopi: Nordreisa kommune



Fylkesmannen i Troms og Finnmark

*Romssa ja Finnmárkku fylkkamánni
Tromssan ja Finmarkun maaherra*

Vår dato:

14.11.2019

Vår ref:

2019/8296

Deres dato:

Deres ref:

Nordreisa kommune
Postboks 174
9156 STORSLETT

Saksbehandler, innvalgstelefon

Janne Iren Slemmen, 77642066

Vedtak i klagesak vedr. Alkoholloven oversendelse - Johs. H. Giæver AS

Vi viser til oversendelse av klagesak mottatt her 14.06.2019.

Vedlagt følger Fylkesmannens vedtak av 13.11.2019 hvor Nordreisa kommune sitt vedtak av 26.04.18 med ref. 2015/2083-23 stadfestes.

Med hilsen

Anita Wahl Nilsen (e.f.)
leder for sosial- og familieseksjonen

Janne Iren Slemmen
rådgiver

Dokumentet er elektronisk godkjent

Vedlegg: Fylkesmannens vedtak av 13.11.2019

E-postadresse:
fmtpost@fylkesmannen.no
Sikker melding:
www.fylkesmannen.no/melding

Postadresse:
9815 Vadsø

Besøksadresse:
Strandvegen 13, Tromsø
Damsveien 1, Vadsø

Telefon: 78 95 03 00
www.fylkesmannen.no/tf

Org.nr. 967 311 014

Nordfjeldske Kontroll AS

Rapport iht. tobakkssalgsregisteret

23
SAKS NR 18/413
LØPENR
DOK NR

Opplysninger om salgsstedet:	Kontrollopplysninger:
Navn: <u>CIRCLE K - IDÅRSKVILL SERVICE</u>	Dato: <u>06-12-19</u>
Adresse: <u>STORSLETT</u>	Klokkeslett: <u>16.30</u>
Salgsstedets åpningstid: <u>08.00 - 23.30</u>	Type salgssted: <u>BENSINSTASJON</u>
Kontrollform anonym: <input checked="" type="checkbox"/>	Kommune: <u>NORDREISA</u>
Salgsstedets ansvarshavende ved kontrollen: <u>VEBJØRN KARLSEN</u>	

Følgende ble observert/registrert i løpet av tilsynet:

	Ja	Nei
01. Røykes det/dampes det e-sigaretter på salgsstedet sitt område?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
02. Tilbyr salgsstedet eget røykerom?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Ja	Nei
03. Er salgsstedet registrert i tobakkssalgsregisteret?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
04. Er tobakksvarer o.l. under oppsyn av ansatte til enhver tid?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
05. Er lokalet merket med røyking forbudt skilt?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
06. Er tobakk og tobakksvarer usynliggjort for kunder?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
07. Overholdes aldersgrensen for salg/kjøp av tobakksvarer?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
08. Kan kravet om internkontroll dokumenteres/fremvises?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
09. Har ansatte kjennskap til salgsstedet sin internkontroll?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Er salgsstedet sin ansvarshavende enig i ovennevnte observasjoner?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Rapporten anses med dette for mottatt, og salgsstedet har rett til å uttale seg innen to uker iht. tobakkskadeloven. Tilbakemelding sendes kommunen.

1.blad:
Kommunens eksemplar

2.blad:
Salgsstedets eksemplar

3.blad:
Nordfjeldske Kontroll AS' eksemplar



Salg av tobakk må ikke skje til personer under 18 år.

Kommentar:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Kontrollør legitimerte seg for: Vejbjørn Karlisen

Kontrollørs IDNR: 771607

Kontrollørs IDNR: 771640

Nordfjeldske Kontroll AS

Rapport iht. tobakkssalgsregisteret

 NORDREISA KOMMUNE	
23DES 2019	
SAKSNR:	18/412
LØPENR:	Kontrollopplysninger:
DOENR:	Dato: 06.12.19
	Klokkeslett: 17.30
	Type salgssted: KIOSK
	Kommune: NORDREISA
Salgsstedets ansvarshavende ved kontrollen: MARIE NYVOLL	

Opplysninger om salgsstedet:

Navn: SESAM LØNER - ~~ANNA~~ MIA
 Adresse: STORSTREET
 Salgsstedets åpningstid: 10-24
 Kontrollform anonym:
 Salgsstedets ansvarshavende ved kontrollen: MARIE NYVOLL

Kontrollopplysninger:

Dato: 06.12.19
 Klokkeslett: 17.30
 Type salgssted: KIOSK
 Kommune: NORDREISA

Følgende ble observert/registrert i løpet av tilsynet:

01. Røykes det/dampes det e-sigaretter på salgsstedet sitt område?
 02. Tilbyr salgsstedet eget røykerom?

Ja Nei

03. Er salgsstedet registrert i tobakkssalgsregisteret?
 04. Er tobakksvarer o.l. under oppsyn av ansatte til enhver tid?
 05. Er lokalet merket med røyking forbudt skilt?
 06. Er tobakk og tobakksvarer usynliggjort for kunder?
 07. Overholdes aldersgrensen for salg/kjøp av tobakksvarer?
 08. Kan kravet om internkontroll dokumenteres/fremvises?
 09. Har ansatte kjennskap til salgsstedet sin internkontroll?
 10. Er salgsstedet sin ansvarshavende enig i ovennevnte observasjoner?

Ja Nei

Rapporten anses med dette for mottatt, og salgsstedet har rett til å uttale seg innen to uker iht. tobakkskadeloven. Tilbakemelding sendes kommunen.

- 1.blad: Kommunens eksemplar
 2.blad: Salgsstedets eksemplar
 3.blad: Nordfjeldske Kontroll AS' eksemplar



Salg av tobakk må ikke skje til personer under 18 år.

Kommentar:

ANSATTE PÅ JOBB STÅR IKKE PÅ SIGNATUR LISTEN OVER DOKUMENTERT OPPLEVERING

Kontrollør legitimerte seg for:

Marie Nyvoll

Kontrollørs IDNR:

771607

Kontrollørs IDNR:

771640

Nordfjeldske Kontroll AS

Rapport iht. tobakkssalgsregisteret

NORDREISA KOMMUNE

23 DES 2019

SAKSNR. 15/375

LØPENR. _____

DOK.NR. _____

ARKIVTYPE _____

Opplysninger om salgsstedet:

Navn: COOP EXTRA

Adresse: STORSLETT

Salgsstedets åpningstid: 7-23

Kontrollform anonym:

Salgsstedets ansvarshavende ved kontrollen: CHRISTOPHER TEIGEN

Kontrollopplysninger:

Dato: 06.12.19

Klokkeslett: 16.50

Type salgssted: Butikk

Kommune: NORDREISA

Følgende ble observert/registrert i løpet av tilsynet:

01. Røykes det/dampes det e-sigaretter på salgsstedet sitt område? Ja Nei
02. Tilbyr salgsstedet eget røykerom? Ja Nei

03. Er salgsstedet registrert i tobakkssalgsregisteret? Ja Nei
04. Er tobakksvarer o.l. under oppsyn av ansatte til enhver tid? Ja Nei
05. Er lokalet merket med røyking forbudt skilt? Ja Nei
06. Er tobakk og tobakksvarer usynliggjort for kunder? Ja Nei
07. Overholdes aldersgrensen for salg/kjøp av tobakksvarer? Ja Nei
08. Kan kravet om internkontroll dokumenteres/fremvises? Ja Nei
09. Har ansatte kjennskap til salgsstedet sin internkontroll? Ja Nei
10. Er salgsstedet sin ansvarshavende enig i ovennevnte observasjoner? Ja Nei

Rapporten anses med dette for mottatt, og salgsstedet har rett til å uttale seg innen to uker iht. tobakkskadeloven. Tilbakemelding sendes kommunen.

- 1.blad: Kommunens eksemplar
- 2.blad: Salgsstedets eksemplar
- 3.blad: Nordfjeldske Kontroll AS' eksemplar



Salg av tobakk må ikke skje til personer under 18 år.

Kommentar:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Kontrollør legitimerte seg for: Christopher Teigen

Kontrollørs IDNR: 771607

Kontrollørs IDNR: 771640

Nordfjeldske Kontroll AS

Rapport vedr. kommunal salgsbevilling

23 DES 2019	
SAKSNR	15/376
LOPENR.	
DOX NR.	ARK KODE

Opplysninger om salgsstedet:

Navn: RUMA 1000
 Adresse: STORSLET
 Styrer: ELIN BAKKØ HAUG
 Stedfortreder: KENNETH B. JOHANSEN
 Salgsstedets ansvarshavende ved kontrollen: JULIE NILSEN

Kontrollopplysninger:

Dato: 06.12.19
 Klokkeslett: 18.00
 Salgsstedets åpningstid: 7-23
 Kontrollform anonym:
 Kontrollens varighet: 15 min
 Kommune: NORDFJELDA

Følgende ble observert/registrert i løpet av tilsynet:

- Ble det observert drikking på salgsstedets område?
- Satt mindreårige i kassen ved salg av alkoholholdig drikk?
- Selges alkoholholdig drikk til åpenbart påvirkede personer?
- Selges rusbrus, øl eller lettøl til mindreårige?
- Ble alkoholholdig drikk annonsert til redusert pris?

Ja	Nei
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

- Ble kommunens salgstid overholdt?
- Har butikken alkoholfritt øl?
- Er det skille mellom alkoholfri / alkoholholdig drikk?
- Overholdes reklameloven for alkoholholdig drikke?
- Er tobakksvarer usynliggjort for kunder?
- Har salgsstedet et tilfredsstillende IK-system?
- Er styrer / stedfortreder til stede?
- Er ansvarshavende enig i kontrollørs observasjoner?

Ja	Nei
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Rapporten anses med dette for mottatt, og bevillingshaver har rett til å uttale seg innen to uker iht. alkoholforskriften (08.06.05. nr 538) § 9-6. Tilbakemelding sendes kommunen.

1.blad:
Kommunens eksemplar

2.blad:
Bevillingshavers eksemplar

3.blad:
Nordfjeldske Kontroll AS' eksemplar



Er kunden gammel nok?

Kommentar:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Kontrollør legitimerede seg for: Julie Nilsen

Kontrollørs IDNR: 771607
 Kontrollørs IDNR: 771640

Nordfjeldske Kontroll AS

Rapport vedr. kommunal salgsbevilling

23 DES 2019

SAKS NR 15/375

LØPENR.

ARK KODE

Opplysninger om salgsstedet:

Navn: COOP EXTRA

Adresse: STORSLØTT

Styrer: TATIANA SAMUEWEN

Stedfortreder: MERLØVE NÆSS

Salgsstedets ansvarshavende ved kontrollen: CHRISTOPPER T.

Kontrollopplysninger:

Dato: 06-12-19

Klokkeslett: 16.50

Salgsstedets åpningstid: 7-23

Kontrollform anonym:

Kontrollens varighet: 15 min

Kommune: NORDREISA

Følgende ble observert/registrert i løpet av tilsynet:

01. Ble det observert drikking på salgsstedets område?
 02. Satt mindreårige i kassen ved salg av alkoholholdig drikk?
 03. Selges alkoholholdig drikk til åpenbart påvirkede personer?
 04. Selges rusbrus, øl eller lettøl til mindreårige?
 05. Ble alkoholholdig drikk annonsert til redusert pris?
-
06. Ble kommunens salgstid overholdt?
 07. Har butikken alkoholfritt øl?
 08. Er det skille mellom alkoholfri / alkoholholdig drikk?
 09. Overholdes reklameloven for alkoholholdig drikke?
 10. Er tobakksvarer usynliggjort for kunder?
 11. Har salgsstedet et tilfredsstillende IK-system?
 12. Er styrer / stedfortreder til stede?
 13. Er ansvarshavende enig i kontrollørs observasjoner?

Ja	Nei
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Rapporten anses med dette for mottatt, og bevillingshaver har rett til å uttale seg innen to uker iht. alkoholforskriften (08.06.05, nr 538) § 9-6. Tilbakemelding sendes kommunen.

1.blad:
Kommunens eksemplar

2.blad:
Bevillingshavers eksemplar

3.blad:
Nordfjeldske Kontroll AS' eksemplar



Er kunden gammel nok?

Kommentar:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Kontrollør legitimerte seg for: Christoffer Teigen

Kontrollørs IDNR: 771607

Kontrollørs IDNR: 771640

Nordfjeldske Kontroll AS

Rapport vedr. kommunal skjenkebevilling

NORDREISA KOMMUNE

28 NOV 2019

SAKSNR. 15/383

LØPENR.

DDK.NR.

ARK.KODE

Mayll
kopie: Christin
Ref. hehe/oms.

Opplysninger om skjenkestedet:

Navn: TR TAKET KAFE AS

Adresse: SØRKJØSEN

Styrer: STINE IVERSEN

Stedfortreder: EVALD ANDRE JAKOBSEN

Skjenkestedets ansvarshavende ved kontrollen: STINE IVERSEN

Skjenkerett for: Øl Vin Brennevin

Kontrollopplysninger:

Dato: 16.4.19

Klokkeslett: 20.30

Kontrollens varighet: 20 min

Gjester, lite/mye/fullt: Lite

Type skjenkested: KAFE

Skjenkestedets åpningstid:

Kommune: NORDREISA

Følgende ble observert/registrert i løpet av tilsynet:

01. Finnes det personer åpenbart påvirket av rusmidler i lokalet?
02. Serveres alkoholholdig drikk av mindreårige?
03. Foregår skjenking til mindreårige?
04. Drikker mindreårige alkohol som blir servert til andre?
05. Foregår skjenking til åpenbart berusede personer?
06. Nytes medbrakt alkohol?
07. Medbringes alkohol ut av godkjent skjenkeområde?
08. Er brudd på tobakkskadeloven observert?

Ja Nei

<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

09. Ble/blir åpenbart påvirkede personer bortvist før videre servering?
10. Ble/blir skjenketidene overholdt?
11. Krevs det legitimasjon ved tvil om alder?
12. Ble/blir reklameforbudet for alkohol overholdt?
13. Er alkoholfrie og lette alternativer tilgjengelige?
14. Har skjenkestedet et tilfredsstillende IK-system?
15. Er styrer / stedfortreder til stede?
16. Er ansvarshavende enig i kontrollørs observasjoner?

Ja Nei

<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Rapporten anses med dette for mottatt, og bevillingshaver har rett til å uttale seg innen to uker iht. alkoholforskriften (08.06.05. nr 538) § 9-6. Tilbakemelding sendes kommunen.

1.blad:

Kommunens eksemplar

2.blad:

Bevillingshavers eksemplar

3.blad:

Nordfjeldske Kontroll AS' eksemplar



Er du åpenbart påvirket skal du nektes inngang og alkoholserving.

Kommentar:

.....

.....

.....

.....

Kontrollør legitimerte seg for:

Kontrollørs IDNR: 771607

Kontrollørs IDNR: 771640

Nordfjeldske Kontroll AS

Rapport vedr. kommunal skjenkebevilling



Opplysninger om skjenkestedet:

Navn: REISA FRILUFTSSSENTER

Adresse: REISADALEN

Styrer: TERJE NOROGÅRD

Stedfortreder:

Skjenkestedets ansvarshavende ved kontrollen:

Skjenkerett for: Øl Vin Brennevin

Kontrollopplysninger:

Dato: ~~06.12.19~~ 06.12.19

Klokkeslett: 19.30

Kontrollens varighet: —

Gjester; lite/mye/fullt: —

Type skjenkested: OVERNATTING

Skjenkestedets åpningstid: STENGT

Kommune: NORDREISA

Følgende ble observert/registrert i løpet av tilsynet:

- 01. Finnes det personer åpenbart påvirket av rusmidler i lokalet?
- 02. Serveres alkoholholdig drikk av mindreårige?
- 03. Foregår skjenking til mindreårige?
- 04. Drikker mindreårige alkohol som blir servert til andre?
- 05. Foregår skjenking til åpenbart berusede personer?
- 06. Nytes medbrakt alkohol?
- 07. Medbringes alkohol ut av godkjent skjenkeområde?
- 08. Er brudd på tobakkskadeloven observert?

Ja Nei

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 09. Ble/blir åpenbart påvirkede personer bortvist for videre servering?
- 10. Ble/blir skjenketidene overholdt?
- 11. Kreves det legitimasjon ved tvil om alder?
- 12. Ble/blir reklameforbudet for alkohol overholdt?
- 13. Er alkoholfrie og lette alternativer tilgjengelige?
- 14. Har skjenkestedet et tilfredsstillende IK-system?
- 15. Er styrer / stedfortreder til stede?
- 16. Er ansvarshavende enig i kontrollørs observasjoner?

Ja Nei

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Rapporten anses med dette for mottatt, og bevillingshaver har rett til å uttale seg innen to uker iht. alkoholforskriften (08.06.05. nr 538) § 9-6. Tilbakemelding sendes kommunen.

- 1.blad: Kommunens eksemplar
- 2.blad: Bevillingshavers eksemplar
- 3.blad: Nordfjeldske Kontroll AS' eksemplar



Er du åpenbart påvirket skal du nektes inngang og alkoholserving.

Kommentar:

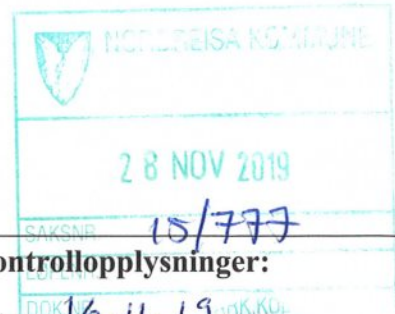
STENGT

Kontrollør legitimerte seg for:

Kontrollørs IDNR: 771607
Kontrollørs IDNR: 771640

Nordfjeldske Kontroll AS

Rapport vedr. kommunal skjenkebevilling



Opplysninger om skjenkestedet:

Navn: HENRIKSEN GJESTESTUE
Adresse: MEIERIVEIEN 5 9152 SØRKJØSEN
Styrer: JOHNNY HENRIKSEN
Stedfortreder: ANNE KIRSTIN KORSFUR
Skjenkestedets ansvarshavende ved kontrollen: _____
Skjenkerett for: Øl Vin Brennevin

Kontrollopplysninger:

Dato: 16.11.19
Klokkeslett: 20 00
Kontrollens varighet: 15 min
Gjester; lite/mye/fullt: Lite
Type skjenkested: GJESTESTUE
Skjenkestedets åpningstid: 1100-0200
Kommune: NORDREISA

Følgende ble observert/registrert i løpet av tilsynet:

- | | Ja | Nei |
|---|--------------------------|-------------------------------------|
| 01. Finnes det personer åpenbart påvirket av rusmidler i lokalet? | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 02. Serveres alkoholholdig drikk av mindreårige? | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 03. Foregår skjenking til mindreårige? | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 04. Drikker mindreårige alkohol som blir servert til andre? | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 05. Foregår skjenking til åpenbart berusede personer? | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 06. Nytes medbrakt alkohol? | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 07. Medbringes alkohol ut av godkjent skjenkeområde? | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 08. Er brudd på tobakkskadeloven observert? | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |

- | | Ja | Nei |
|---|-------------------------------------|--------------------------|
| 09. Ble/blir åpenbart påvirkede personer bortvist før videre servering? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. Ble/blir skjenketidene overholdt? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. Kreves det legitimasjon ved tvil om alder? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. Ble/blir reklameforbudet for alkohol overholdt? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. Er alkoholfrie og lette alternativer tilgjengelige? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. Har skjenkestedet et tilfredsstillende IK-system? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. Er styrer / stedfortreder til stede? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. Er ansvarshavende enig i kontrollørs observasjoner? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Rapporten anses med dette for mottatt, og bevillingshaver har rett til å uttale seg innen to uker iht. alkoholforskriften (08.06.05. nr 538) § 9-6. Tilbakemelding sendes kommunen.

1.blad:
Kommunens eksemplar

2.blad:
Bevillingshavers eksemplar

3.blad:
Nordfjeldske Kontroll AS' eksemplar



Er du åpenbart påvirket skal du nektes inngang og alkoholserving.

Kommentar:

Kontrollør legitimerte seg for: Johnny Henriksen

Kontrollørs IDNR: 771607
Kontrollørs IDNR: 771640

Nordfjeldske Kontroll AS

Rapport vedr. kommunal skjenkebevilling

28 NOV 2019
SAKSNR 15/388
LØPENR.

Opplysninger om skjenkestedet:

Navn: MiniBar1

Adresse:

Styrer: Bjørn A. Olsen

Stedfortreder: Lisbeth Almgren

Skjenkestedets ansvarshavende ved kontrollen: Lill Lyngstad

Skjenkerett for: Øl Vin Brennevin

Kontrollopplysninger:

Dato: 17.11.19

Klokkeslett: 0100

Kontrollens varighet: 20 min

Gjester; lite/mye/fullt: mye

Type skjenkested: Bar

Skjenkestedets åpningstid: 20-02

Kommune: Nordreisa

Følgende ble observert/registrert i løpet av tilsynet:

01. Finnes det personer åpenbart påvirket av rusmidler i lokalet?
02. Serveres alkoholholdig drikk av mindreårige?
03. Foregår skjenking til mindreårige?
04. Drikker mindreårige alkohol som blir servert til andre?
05. Foregår skjenking til åpenbart berusede personer?
06. Nytes medbrakt alkohol?
07. Medbringes alkohol ut av godkjent skjenkeområde?
08. Er brudd på tobakkskadeloven observert?

Ja Nei

<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

09. Ble/blir åpenbart påvirkede personer bortvist før videre servering?
10. Ble/blir skjenketidene overholdt?
11. Kreves det legitimasjon ved tvil om alder?
12. Ble/blir reklameforbudet for alkohol overholdt?
13. Er alkoholfrie og lette alternativer tilgjengelige?
14. Har skjenkestedet et tilfredsstillende IK-system?
15. Er styrer / stedfortreder til stede?
16. Er ansvarshavende enig i kontrollørs observasjoner?

Ja Nei

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Rapporten anses med dette for mottatt, og bevillingshaver har rett til å uttale seg innen to uker iht. alkoholforskriften (08.06.05. nr 538) § 9-6. Tilbakemelding sendes kommunen.

1.blad:
Kommunens eksemplar

2.blad:
Bevillingshavers eksemplar

3.blad:
Nordfjeldske Kontroll AS' eksemplar



Er du åpenbart påvirket skal du nektes inngang og alkoholserving.

Kommentar:

.....
.....
.....
.....

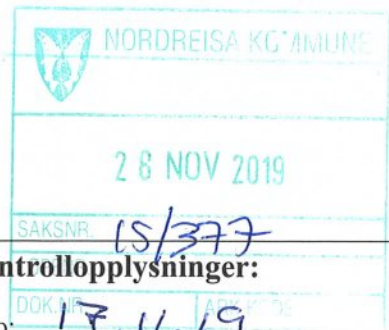
Kontrollør legitimerte seg for: Lill Lyngstad

Kontrollørs IDNR: 771607

Kontrollørs IDNR: 771640

Nordfjeldske Kontroll AS

Rapport vedr. kommunal skjenkebevilling



Opplysninger om skjenkestedet:

Navn: TERIA Reisafjord Hotell

Adresse: Sørbjosen

Styrer: Harald Johannessen

Stedfortreder: Johanne Hansen

Skjenkestedets ansvarshavende ved kontrollen: Zoltan Bodi

Skjenkerett for: Øl Vin Brennevin

Kontrollopplysninger:

Dato: 17.11.19

Klokkeslett: 00.30

Kontrollens varighet:

Gjester; lite/mye/fullt: Lite

Type skjenkested: PUB

Skjenkestedets åpningstid:

Kommune: Nordreisa

Følgende ble observert/registrert i løpet av tilsynet:

01. Finnes det personer åpenbart påvirket av rusmidler i lokalet?
02. Serveres alkoholholdig drikk av mindreårige?
03. Foregår skjenking til mindreårige?
04. Drikker mindreårige alkohol som blir servert til andre?
05. Foregår skjenking til åpenbart berusede personer?
06. Nytes medbrakt alkohol?
07. Medbringes alkohol ut av godkjent skjenkeområde?
08. Er brudd på tobakkskadeloven observert?

Ja

Nei

09. Ble/blir åpenbart påvirkede personer bortvist for videre servering?

10. Ble/blir skjenketidene overholdt?

11. Kreves det legitimasjon ved tvil om alder?

12. Ble/blir reklameforbudet for alkohol overholdt?

13. Er alkoholfrie og lette alternativer tilgjengelige?

14. Har skjenkestedet et tilfredsstillende IK-system?

15. Er styrer / stedfortreder til stede?

16. Er ansvarshavende enig i kontrollørs observasjoner?

Rapporten anses med dette for mottatt, og bevillingshaver har rett til å uttale seg innen to uker iht. alkoholforskriften (08.06.05. nr 538) § 9-6. Tilbakemelding sendes kommunen.

1.blad:
Kommunens eksemplar

2.blad:
Bevillingshavers eksemplar

3.blad:
Nordfjeldske Kontroll AS' eksemplar



Er du åpenbart påvirket skal du nektes inngang og alkoholserving.

Kommentar:

.....

.....

.....

.....

Kontrollør legitimerte seg for:

Bodi

Kontrollørs IDNR: 771607

Kontrollørs IDNR: 771640

Nordfjeldske Kontroll AS

Rapport vedr. kommunal skjenkebevilling

NORDREISA KC'AMUNE

23 DES 2019

SAKSNR 15/389

LØFELS

ARK KODE

Opplysninger om skjenkestedet:

Navn: CALUPRØY

Adresse: STORSTETT

Styrer: JANF JOHANNESEN

Stedfortreder: DAG ARNE

Skjenkestedets ansvarshavende ved kontrollen: MARIE

Skjenkerett for: Øl Vin Brennevin

Kontrollopplysninger:

Dato: 17.11.19

Klokkeslett: 01.45

Kontrollens varighet: 20 min

Gjester, lite/mye/fullt: M YR

Type skjenkested: DISCOTEK

Skjenkestedets åpningstid: 22-02

Kommune: NORDREISA

Følgende ble observert/registrert i løpet av tilsynet:

	Ja	Nei
01. Finnes det personer åpenbart påvirket av rusmidler i lokalet?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
02. Serveres alkoholholdig drikk av mindreårige?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
03. Foregår skjenking til mindreårige?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
04. Drikker mindreårige alkohol som blir servert til andre?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
05. Foregår skjenking til åpenbart berusede personer?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
06. Nytes medbrakt alkohol?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
07. Medbringes alkohol ut av godkjent skjenkeområde?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
08. Er brudd på tobakkskadeloven observert?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<hr/>		
09. Ble/blir åpenbart påvirkede personer bortvist for videre servering?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Ble/blir skjenketidene overholdt?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Kreves det legitimasjon ved tvil om alder?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Ble/blir reklameforbudet for alkohol overholdt?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Er alkoholfrie og lette alternativer tilgjengelige?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Har skjenkestedet et tilfredsstillende IK-system?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Er styrer / stedfortreder til stede?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
16. Er ansvarshavende enig i kontrollørs observasjoner?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Rapporten anses med dette for mottatt, og bevillingshaver har rett til å uttale seg innen to uker iht. alkoholforskriften (08.06.05. nr 538) § 9-6. Tilbakemelding sendes kommunen.

1.blad:
Kommunens eksemplar

2.blad:
Bevillingshavers eksemplar

3.blad:
Nordfjeldske Kontroll AS' eksemplar



Er du åpenbart påvirket skal du nektes inngang og alkohols servering.

Kommentar:

.....

.....

.....

.....

Kontrollør legitimerte seg for: Marie Nyvoll

Kontrollørs IDNR: 771607

Kontrollørs IDNR: 771640

Nordfjeldske Kontroll AS

Rapport vedr. kommunal skjenkebevilling

NORDREISA KONTROLL AS

23 DES 2019

SAKS NR 15/372

LOPENR.

ARK. KODE

Opplysninger om skjenkestedet:

Navn: Bios Bar

Adresse: Storslett

Styrer: Jane Johansen

Stedfortreder: Dag Arne Johansen

Skjenkestedets ansvarshavende ved kontrollen: Jan Egil Johansen

Skjenkerett for: Øl Vin Brennevin

Kontrollopplysninger:

Dato: 17.11.19

Klokkeslett: 01.30

Kontrollens varighet: 20 min

Gjester, lite/mye/fullt: Mye

Type skjenkested: Bar

Skjenkestedets åpningstid:

Kommune: Nordreisa

Følgende ble observert/registrert i løpet av tilsynet:

- | | Ja | Nei |
|---|--------------------------|-------------------------------------|
| 01. Finnes det personer åpenbart påvirket av rusmidler i lokalet? | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 02. Serveres alkoholholdig drikk av mindreårige? | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 03. Foregår skjenking til mindreårige? | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 04. Drikket mindreårige alkohol som blir servert til andre? | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 05. Foregår skjenking til åpenbart berusede personer? | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 06. Nytes medbrakt alkohol? | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 07. Medbringes alkohol ut av godkjent skjenkeområde? | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 08. Er brudd på tobakkskadeloven observert? | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |

- | | Ja | Nei |
|---|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 09. Ble/blir åpenbart påvirkede personer bortvist før videre servering? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. Ble/blir skjenketidene overholdt? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. Kreves det legitimasjon ved tvil om alder? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. Ble/blir reklameforbudet for alkohol overholdt? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. Er alkoholfrie og lette alternativer tilgjengelige? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. Har skjenkestedet et tilfredsstillende IK-system? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. Er styrer / stedfortreder til stede? | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 16. Er ansvarshavende enig i kontrollørs observasjoner? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Rapporten anses med dette for mottatt, og bevilingshaver har rett til å uttale seg innen to uker iht. alkoholforskriften (08.06.05. nr 538) § 9-6. Tilbakemelding sendes kommunen.

1.blad:
Kommunens eksemplar

2.blad:
Bevilingshavers eksemplar

3.blad:
Nordfjeldske Kontroll AS' eksemplar



Er du åpenbart påvirket skal du nektes inngang og alkoholserving.

Kommentar:

.....

.....

.....

.....

Kontrollør legitimerte seg for: Jan Egil Johansen

Kontrollørs IDNR: 771607
Kontrollørs IDNR: 771640

NORDREISA KOMMUNE
Maytill
28 NOV 2019
SAKSNR 18/800
LØPENR.
DOK.NR. ARK.KODE

18/100 Maytill
kopi = Christin
ref-helse/oms.



Nordfjeldske Kontroll AS
Org. nr. 998 530 652 MVA
Aktiv i 21 år



Til
Nordreisa kommune
Sentrum 17
9151 Storslett

Inderøy, den 21. november 2019

Rapport vedr utførte salgs, skjenke og røykekontroller.

Nordfjeldske Kontroll AS, har jf. norsk alkohol- og tobakkskadelov, utført salgs, skjenke og røykekontroller i Nordreisa kommune i perioden august 2019. Samtlige krav fra Helsedirektoratet jf. utførelse av salgs-, skjenke og røykekontroller er ivarettatt. Tilsynsbetjentene har observert følgende:

Alvorlige brudd på alkoholloven så som salg/skjenking av alkohol til mindreårige eller salg/skjenking av alkohol til åpenbart påvirkede personer, er ikke observert. Salgs- og skjenketider er overholdt.

Skjenkekontroller:

Skjenkekontroller, alle, utført etter midnatt. Det er ikke gjort merknader etter tilsynet, og det anser vi som tilfredsstillende. IK-system sjekket og funnet i orden. Veldig bra.

Vi viser for øvrig til vedlagte rapportskjemaer for ytterligere detaljer.

Kontrollene er utført på forskjellige tidspunkter og observasjonene er gjort i forkant av og rundt angitte tidspunkt på rapportskjemaet. Samtidig taes hensyn til risikobetonte steder, aktivitet og tilbud til kunder, kafé kontra pub/diskotek.

Spørsmål kan rettes til undertegnede eller aktuell kontrollør vedr selve kontrollen.


Kontrollørs navn og telefon nummer oppgis kommunen på forespørsel.

Vennlig hilsen
Nordfjeldske Kontroll AS

Kontrollør IDNR: 771607
Kontrollør IDNR: 771640



Thor Olaf Myhre

 NORFREISA KOMMUNE <i>Mayklil H.</i>	
<i>Kopi: Christin</i> 30 AUG 2019	
<i>ref. hegn</i>	
SAKS NR.	18/100
LØPENR.	
DOK. NR.	ARK. KODE



Nordfjeldske Kontroll AS
Org. nr. 998 530 652 MVA

Aktiv i 21 år



Til
 Nordreisa kommune
 Sentrum 17
 9151 Storslett

Inderøy, den 22. august 2019

Rapport vedr utførte salgs, skjenke og røykekontroller.

Nordfjeldske Kontroll AS, har jf. norsk alkohol- og tobakkskadelov, utført salgs, skjenke og røykekontroller i Nordreisa kommune i perioden august 2019. Samtlige krav fra Helsedirektoratet jf. utførelse av salgs-, skjenke og røykekontroller er ivaretatt. Tilsynsbetjentene har observert følgende:

Alvorlige brudd på alkoholloven så som salg/skjenking av alkohol til mindreårige eller salg/skjenking av alkohol til åpenbart påvirkede personer, er ikke observert. Salgs- og skjenketider er overholdt.

På butikker var tobakk og tobakksvarer usynliggjort for kunder i nøytrale skap. Ingen reklame er observert, og salget har godt for seg i lovlige former. Salg av øl til mindreårige er ikke observert på butikker.

Tobakkssalgsregisteret:

Kontrollerte salgssteder er registrerte. Veldig bra at aldersgrensene for salg/kjøp av tobakk og tobakksvarer er overholdt. At en butikk/kiosk ikke har røyking forbudt skilt er ikke noe krav, men en anbefaling. På bensinstasjoner, verksted o.l. er det et krav.

Alt vel, merknader er ikke gjort.

Salgskontroller:

Salgskontroller er utført uten kommentarer fra tilsynsbetjent.

Skjenking:

Alt vel på kontrollerte steder. Merknader er ikke gjort.

Vi viser for øvrig til vedlagte rapportskjemaer for ytterligere detaljer.

Kontrollene er utført på forskjellige tidspunkter og observasjonene er gjort i forkant av og rundt angitte tidspunkt på rapportskjemaet. Samtidig taes hensyn til risikobetonte steder, aktivitet og tilbud til kunder, kafé kontra pub/diskotek.

Spørsmål kan rettes til undertegnede eller aktuell kontrollør vedr selve kontrollen.

Kontrollørs navn og telefon nummer oppgis kommunen på forespørsel.

Vennlig hilsen
Nordfjeldske Kontroll AS


Thor Olaf Myhre

 NORDREISA KOMMUNE	
23 DES 2019	
SAKSNR.	
LØPENR.	
DOK.NR.	ARK.KODE



Nordfjeldske Kontroll AS
 Org. nr. 998 530 652 MVA
 Aktiv i 21 år



Til
 Nordreisa kommune
 Sentrum 17
 9151 Storslett

Inderøy, den 13. desember 2019

Rapport vedr utførte salgs, skjenke og røykekontroller.

Nordfjeldske Kontroll AS, har jf. norsk alkohol- og tobakkskadelov, utført salgs, skjenke og røykekontroller i Nordreisa kommune i perioden desember 2019. Samtlige krav fra Helsedirektoratet jf. utførelse av salgs-, skjenke og røykekontroller er ivaretatt. Tilsynsbetjentene har observert følgende:

Alvorlige brudd på alkoholloven så som salg/skjenking av alkohol til mindreårige eller salg/skjenking av alkohol til åpenbart påvirkede personer, er ikke observert. Salgs- og skjenketider er overholdt.

På butikker var tobakk og tobakksvarer usynliggjort for kunder i nøytrale skap. På butikker er ingen reklame observert, og salget har godt for seg i lovlige former. Salg av øl til mindreårige er ikke observert på butikker. Salg av øl etter salgstidens slutt er ikke registrert.

Kontrollerte salgssteder for tobakk er registrerte. Veldig bra at aldersgrensene for salg/kjøp av tobakk og tobakksvarer er overholdt. At en butikk/kiosk ikke har røyking forbudt skilt er ikke noe krav, men en anbefaling. På bensinstasjoner, verksted o.l. er det et krav.

Tobakkskontroller:

Sesam Leker Mix, IK-perm må oppdateres med signaturliste for alle ansatte. Ansvarshavende denne gangen hadde ikke signert for mottatt opplæring.

Salgskontroller:

Etter utførte salgskontroller har ikke kontrollørene noen kommentarer.

Skjenkekontroller:

Det så greit ut både på Bios Bar og Galleriet.

Vi viser for øvrig til vedlagte rapportskjemaer for ytterligere detaljer.

Kontrollene er utført på forskjellige tidspunkter og observasjonene er gjort i forkant av og rundt angitte tidspunkt på rapportskjemaet. Samtidig taes hensyn til risikobetonte steder, aktivitet og tilbud til kunder, kafé kontra pub/diskotek.

Spørsmål kan rettes til undertegnede eller aktuell kontrollør vedr selve kontrollen.

Kontrollørs navn og telefon nummer oppgis kommunen på forespørsel.

Vennlig hilsen
Nordfjeldske Kontroll AS

Kontrollør IDNR: 771607
Kontrollør IDNR: 771640


Thor Olaf Myhre



Nordreisa kommune
Ráissa suohkan
Raisin komuuni

Lyngen North AS
Spåkenesveien 281
9153 ROTSUND

Deres ref:	Vår ref (bes oppgitt ved svar):	Løpenr.	Arkivkode	Dato
	2019/869-17	11267/2019	U63	21.11.2019

Serveringsbevilling - Lyngen North AS

Uttalelsen fra politiet gjelder for både skjenke- og serveringsbevilling.
«Politiet har ingen anmerkninger til søknad eller til søker. Forutsatt at tidsrommet, på døgnet, det evt. gis skjenkebevilling for, er i tråd med gjeldende praksis i Nordreisa kommune.
Politiet har ingen anmerkninger til skjenkestyrer eller stedfortreder. Det samme gjelde følgelig for daglig leder og stedfortreder for serveringsbevillingen.»

Rådmannen har ut fra delegert myndighet gjort følgende vedtak:
«Ola Berg gis serveringsbevilling for serveringsstedet Lyngen North AS, Spåkenesveien 281, 9153 Rotsund»

Med vennlig hilsen

Christin Andersen
Service- og personalsjef
Dette dokumentet er produsert elektronisk, og har derfor ingen signatur.

Kopi til:
Troms politidistrikt Lensmannen i Nordreisa og Kvæningen Boks 32 9156 STORSLETT

Nordreisa kommune har tatt i bruk [eDialog](#). Med den kan du trygt sende oss brev og dokumenter elektronisk selv om de er unntatt offentlighet.

Vi oppfordrer alle til å ta i bruk ordningen med digital post – for hvert brev du leser digitalt fra oss er du med å bidra til besparelse på ca. 12 kroner. Fordelene er mange – les mer om digital post på vår [hjemmeside](#).

Postadresse:
Postboks 174, N- 9156 Storslett
E-post:
postmottak@nordreisa.kommune.no

Besøksadresse:
Sentrum 17
Internett:
www.nordreisa.kommune.no

Telefon: + 47 77 58 80 00
Telefaks: + 47 77 77 07 01

Bankkonto: 4740.05.03954
Org.nr: 943 350 833

Fra: Fredhjem Geir (Geir.Fredhjem@dss.dep.no)

Sendt: 18.12.2019 12:02:19

Til: Postmottak ASD

Kopi:

Emne: Rundskriv A-2/2019

Vedlegg: Rundskriv A_2_2019.pdf

Vedlagt følger rundskriv A-2/2019 Statlige veiledende retningslinjer for økonomisk stønad for 2020.

Rundskrivet ligger også tilgjengelige på våre nettsider: www.regjeringen.no/id2683327.

Med hilsen

Arbeids- og sosialdepartementet

E-post: postmottak@asd.dep.no



DET KONGELIGE
ARBEIDS- OG SOSIALDEPARTEMENT

Landets kommuner og landets fylkesmenn

Deres ref

Vår ref

Dato

11/5713-

18. desember 2019

Rundskriv A-2/2019 Statlige veiledende retningslinjer for økonomisk stønad for 2020

Sosial- og helsedepartementet ga 13. februar 2001 veiledende retningslinjer for utmåling av stønad til livsopphold etter sosialtjenesteloven. Det vises til rundskriv fra Arbeids- og velferdsdirektoratet ([Hovednummer 35 – 2012](#)), hvor det redegjøres for alle bestemmelsene i lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen, også de som gjelder økonomisk stønad. Dette rundskrivet har erstattet tidligere rundskriv til sosialtjenesteloven.

De veiledende retningslinjene for økonomisk stønad til livsopphold er justert årlig siden 2006.

Satsene i de veiledende retningslinjene prisjusteres i 2020 i tråd med anslaget for vekst i konsumprisene i nasjonalbudsjettet for 2020 (1,9 pst.). De veiledende retningslinjene er fastsatt med følgende satser per måned fra 1. januar 2020 (satser gjeldende fra 1. januar 2019 i parentes):

Enslige	kr 6 250	(kr 6 150)
Ektepar/samboere	kr 10 450	(kr 10 250)
Person i bofellesskap	kr 5 250	(kr 5 150)
Barn 0-5 år	kr 2 450	(kr 2 400)
Barn 6-10 år	kr 3 150	(kr 3 100)
Barn 11-17 år	kr 4 100	(kr 4 000)

De veiledende retningslinjene omfatter utgifter til helt grunnleggende behov, som mat, klær, kommunikasjon, husholdningsartikler og hygiene med mer, og tar videre hensyn til andre sider av dagliglivet, som fritid og sosiale behov. Utgifter til andre nødvendige ting, som bolig, strøm og oppvarming, bolig- og innboforsikring og innbo og utstyr inngår i livsoppholdet,

Postadresse
Postboks 8019 Dep
0030 Oslo
postmottak@asd.dep.no

Kontoradresse
Akersgata 64
www.asd.dep.no

Telefon*
22 24 90 90
Org.nr.
983 887 457

Avdeling
Velferdspolitisk
avdeling

Saksbehandler
Vibeke Trålim
22 24 85 96

men er ikke inkludert ved fastsettelse av de veiledende retningslinjene, da dette er utgifter som varierer mye.

Se rundskriv fra Arbeids- og velferdsdirektoratet, Hovednummer 35 – 2012 punkt 4.18.

Økonomisk stønad etter lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen er en skjønnsmessig ytelse, jf. lovens § 18 første ledd. De kommunale sosiale tjenestene i NAV-kontoret har både rett og plikt til å utøve skjønn når de vurderer om det skal ytes stønad, og ved utmåling av stønaden. Satsene i de veiledende retningslinjene må derfor betraktes som et veiledende utgangspunkt for det skjønn som skal utøves. Dersom stønadsbeløpet til arbeidsfør mottaker er på nivå med, eller over, hva mottakeren kan forventes å få gjennom arbeid, må det foretas en særskilt vurdering av nivået og krav til aktivitet. Det vises for øvrig til rundskriv, Hovednummer 35 – 2012 punkt 4.18.1.5 om forholdet mellom individuell behovsprøving, kommunale normer og statlige veiledende retningslinjer.

Med hilsen

Ulf Pedersen (e.f.)
ekspedisjonssjef

Vibeke Trålim
avdelingsdirektør

Dokumentet er elektronisk signert og har derfor ikke håndskrevne signaturer



NORDREISA KOMMUNE
Att.: rådmann
Postboks 174
9156 STORSLETT

Orgnr 943350833

TILSYN - NORDREISA KOMMUNE | 943350833

Vi viser til tilsyn med:

- NORDREISA KOMMUNE HJEMMESYKEPLEIE | orgnr 988165069

Vi viser videre til den skriftlige tilbakemeldingen som er datert hos dere den 7.oktober 2019.

Vi beklager at vi er svært forsinket med saksbehandlingen.

Dersom dere har noen spørsmål til påleggene, kan dere ta kontakt med saksbehandler på telefon nummer 991 14 435 når dere mottar dette brevet.

Oppfylte pålegg

For fire av de gjenstående seks påleggene, gikk fristen for gjennomføring ut den 15.oktober 2019.

Pålegg - Vold, trusler om vold og uheldige belastninger - kartlegging, risikovurdering, tiltak og plan

For at vi skal kunne vurdere om pålegget er oppfylt, har vi stilt som vilkår at vi må ha mottatt:

- Kopi av kartlegging og risikovurdering av uheldige belastninger som oppfyller minimumskravene i forskrift om utførelse av arbeid § 23A-1
- Kopi av kartlegging og risikovurdering av uheldige belastninger som følge av kontakt med andre
- Oversikt over gjennomførte tiltak og/eller plan med frist for gjennomføring av tiltak
- Beskrivelse av hvordan verneombud/ansattes representant har medvirket i prosessen

Til dette pålegget har vi mottatt en skriftlig tilbakemelding som vi godtar, fordi dere har gjennomført risikovurderinger av de farene som dere selv vurderer som aktuelle for deres virksomhet. Samt at dere har sendt oss en plan for gjennomføring av risikoreduserende tiltak.

På bakgrunn av tilbakemeldingen er pålegget oppfylt.



For framtidige risikovurderinger av vold og trusler, minner vi dere om at arbeidsgiver har plikt til å gjennomføre en risikovurdering som tar utgangspunkt i forskrift om utførelse av arbeid § 23A-1. Det vil si at risikovurderingen av vold og trusler, skal særlig ta hensyn til:

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

Vi minner samtidig om at det i Arbeidstilsynets risikovurderingsverktøy for vold og trusler, er beskrevet hvilke arbeidsmiljøfaktorer som kan tas med i risikovurderingen av de temaene som er gjengitt i strekpunktene over.

Pålegg - Tids- og arbeidspress - kartlegging, risikovurdering, plan og tiltak

For at vi skal kunne vurdere om pålegget er oppfylt, har vi stilt som vilkår at vi må ha mottatt:

- Kopi av kartlegging og risikovurdering. Risikovurderingen skal særlig ta hensyn til arbeidets organisering og tilrettelegging
- Oversikt over gjennomførte tiltak og/eller plan med frist for gjennomføring av tiltak. Ved gjennomføring av tiltak skal det særlig tas hensyn til arbeidets organisering og kartlegging
- Beskrivelse av hvordan verneombudet og de øvrige arbeidstakerne har medvirket i prosessen

Til dette pålegget har vi mottatt en skriftlig tilbakemelding som oppfyller de vilkårene vi har stilt.

På bakgrunn av tilbakemeldingen er pålegget oppfylt.

Pålegg - Psykisk helse - kartlegging og risikovurdering

For at vi skal kunne vurdere om pålegget er oppfylt, har vi stilt som vilkår at vi må ha mottatt:

- Kopi av kartlegging og risikovurdering
- I prosessen med kartlegging og risikovurdering, må dere vurdere om det er risiko knyttet til at de ansatte praktiserer ulik grensesetting overfor brukere og pasienter
- Beskrivelse av hvordan verneombudet og de øvrige ansatte har medvirket i prosessen

Til dette pålegget har vi mottatt en skriftlig tilbakemelding som oppfyller de vilkårene vi har stilt.

På bakgrunn av tilbakemeldingen er pålegget oppfylt.



Fristutsettelse

Dere har to pålegg hvor fristen går ut den 31. desember 2019, og ett pålegg hvor fristen går ut den 30. januar 2020.

Fristutsettelsen gjelder følgende:

Pålegg - Vold og trusler - rutiner

Arbeidsgiver skal iverksette rutiner for hvordan vold, trusler og andre uheldige belastninger som følge av kontakt med andre skal forebygges, meldes, håndteres og følges opp. Verneombud/ansattes representant skal medvirke i å utarbeide rutinene.

For å vurdere om pålegget er oppfylt, må vi innen **31.12.2019** ha mottatt:

- Kopi av rutinene
- Beskrivelse av hvordan rutinene er iverksatt
- Beskrivelse av hvordan verneombudet og de øvrige ansatte har medvirket i prosessen

Ny kommentar fra oss:

Vi forstår det slik at dere har jobbet med rutiner for forebygging/ håndtering/ registrering/oppfølging av hendelser med vold og trusler om vold, parallelt med arbeidet med kartlegging og risikovurdering av denne typen hendelser, og at dere har planlagt at rutinene vil bli ferdigstilt innen 31. desember 2019.

Vi har mottatt Nordreisa kommunes dokument "Retningslinjer for forebygging og håndtering av vold og trusler mot ansatte". Ved gjennomgang av disse retningslinjene, har vi ikke funnet noe om *forebygging* av vold og trusler.

Dersom dere mener at det er en del om *forebygging* i disse retningslinjene, ber vi dere om å ringe saksbehandler når dere mottar dette brevet for å tydeliggjøre hvor vi kan finne en rutine for *forebygging* av vold og trusler mot ansatte. Dersom dere kan tydeliggjøre for oss hvor det står noe om *forebygging* i dokumentet, vil vi vurdere på nytt om pålegget kan lukkes.

Virksomheten har frist for gjennomføring av dette pålegget, til den 31. desember 2019.

Pålegg - Trakassering og annen utilbørlig opptreden - rutine

Arbeidsgiver skal iverksette rutiner for hvordan trakassering og annen utilbørlig opptreden skal forebygges, meldes, håndteres og følges opp. Verneombud/ansattes representant skal medvirke i å utarbeide rutinene.

For å vurdere om pålegget er oppfylt, må vi innen **31.12.2019** ha mottatt:

- Kopi av rutinene
- Beskrivelse av hvordan rutinene er iverksatt
- Beskrivelse av hvordan verneombudet og de øvrige ansatte har medvirket i prosessen med å utarbeide rutinene



Ny kommentar fra oss:

Når det gjelder dette pålegget, har dere tidligere fått frist til den 31. desember 2019 for gjennomføring av pålegget.

Pålegg - Vold og trussel om vold - opplæring

Arbeidsgiver skal gi arbeidstakerne nødvendig opplæring og øvelse i forebygging og håndtering av vold- og trusselsituasjoner, samt i bruk av eventuelt sikkerhetsutstyr, slik at arbeidstakerne så langt det er mulig, er beskyttet mot vold og trussel om vold. Opplæringen og øvelsen skal gjentas og tilpasses vesentlige endringer i risikovurderingen og ellers når det er nødvendig.

For å vurdere om pålegget er oppfylt, må vi innen **30.01.2020** ha mottatt:

- Skriftlig bekreftelse på at opplæring og øvelse er gitt, at opplæring og øvelser gjentas og tilpasses vesentlige endringer i risikovurderingen og ellers når det er nødvendig.
- Oversikt over innholdet i opplæring og øvelse
- Beskrivelse av hvordan arbeidsgiver sikrer fremtidig opplæring og øvelse

Ny kommentar fra oss:

For dette pålegget hadde dere først fått frist for gjennomføring til den 15. oktober 2019.

I den skriftlige tilbakemeldingen vi har mottatt, skriver dere at kommunen planlegger opplæring av vold og trusler for ansatte i flere kommunale virksomheter i tidsrommet januar-april 2020.

Arbeidstilsynet finner det ikke hensiktsmessig å gi dere frist for gjennomføring til april 2020. Slik vi vurderer det må arbeidet med forebygging av vold og trusler vektlegges sterkt. Med dette brevet gir vi dere utsatt frist for gjennomføring til den 30. januar 2020.

Hva må dere gjøre?

Dere må sende oss en skriftlig tilbakemelding for hvert enkelt pålegg innen fristen. Tilbakemeldingen skal undertegnes av arbeidsgiver eller en stedfortreder. Tilbakemeldingen kan også undertegnes av verneombudet eller en representant for de ansatte.

Gi informasjonen videre til verneombudet

Verneombudet skal gjøres kjent med vedtak fra Arbeidstilsynet. Vi ber derfor om at du som arbeidsgiver gir en kopi av dette brevet til verneombudet. Hvis virksomheten ikke har verneombud, gir du kopien til representanten for de ansatte.

Se arbeidsmiljøloven §§ 6-2 sjette ledd og 18-6 åttende ledd.

Kontakt oss

Dere finner mer informasjon om Arbeidstilsynet og om regelverket på www.arbeidstilsynet.no. Dere kan også kontakte oss på telefon 73 19 97 00. Dere kan svare på dette brevet og sende inn dokumentasjon til



oss digitalt via eDialog, se www.arbeidstilsynet.no/post. Dersom dere har spørsmål til saken, kontakt saksbehandler. Husk å oppgi referansenummer 2019/19427.

Med hilsen

Arbeidstilsynet

Olaug Iren Fossbakk
tilsynsleder
(sign.)

Marit Brygfjell
seniorinspektør
(sign.)

Dette brevet er godkjent elektronisk i Arbeidstilsynet og har derfor ingen signatur.

Kopi til:

NORDREISA KOMMUNE HJEMMESYKEPLEIE Att.: daglig leder, Sonjatunvegen 21, 9151 STORSLETT

Vedlegg:

Vold og trusler - bestemmelser i lov og forskrifter - ved Marit

Veileder---vold-og-trusler-i-forbindelse-med-arbeidet

Risikovurderingsverktøy_vold_trusler_300518

VOLD OG TRUSLER

– bestemmelser i lov og forskrift

Arbeidsmiljøloven

§ 4-3 Krav til det psykososiale arbeidsmiljøet

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

Forskrift om organisering, ledelse og medvirkning

§ 7-3. Tilleggskrav til risikovurderingen

Tiende strekpunkt: Risikovurdering skal gjennomføres i samsvar med forskrift om utførelse av arbeid, ved arbeid som kan medføre risiko for å bli utsatt for vold og trussel om vold. Jf. Forskrift om utførelse av arbeid kapittel 23A.

§ 8-2. Kvalifikasjons- og tilleggskrav til opplæring

Fjortende strekpunkt: Arbeidsgiveren skal sørge for opplæring i samsvar med forskrift om utførelse av arbeid ved arbeid som kan medføre risiko for å bli utsatt for vold og trussel om vold. Jf. Forskrift om utførelse av arbeid kapittel 23A.

§ 9-2. Tilleggskrav om informasjon til arbeidstakerne

Tiende strekpunkt: Arbeidsgiveren skal sørge for å informere i samsvar med forskrift om utførelse av arbeid ved arbeid som kan medføre risiko for å bli utsatt for vold og trussel om vold. Jf. Forskrift om utførelse av arbeid kapittel 23A.

§ 10-1. Planlegging og tilrettelegging av arbeidet

Bokstav n: Arbeidsgiver skal planlegge arbeidet og kontrollere rutinene for det systematiske arbeidsmiljøarbeidet, slik at det kan utføres sikkert og helsemessig forsvarlig. Arbeidet skal planlegges og gjennomføres på en slik måte at arbeidstakerne beskyttes mot vold og trussel om vold så langt det er mulig.

Arbeidsplassforskriften

§ 2.1. Utforming og innredning av arbeidsplasser og arbeidslokaler

Sjette ledd. Ved utforming og innredning av arbeidsplasser og arbeidslokaler skal det tas særlig hensyn til fare for vold og trussel om vold.

Forskrift om utførelse av arbeid

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

§ 23A-1. Risikovurdering av fare for å bli utsatt for vold og trussel om vold

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

Risikovurderingen skal særlig ta hensyn til:

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

§ 23A-2. Opplæring ved arbeid som kan medføre risiko for å bli utsatt for vold og trussel om vold

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.

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

§ 23A-3. Informasjon ved arbeid som kan medføre risiko for å bli utsatt for vold og trussel om vold

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.

§ 23A-4. Tiltak mot volds- 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 særlig tas hensyn til:

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

§ 23A-5. Arbeidsgivers oppfølging av arbeidstaker utsatt for vold og trussel om vold

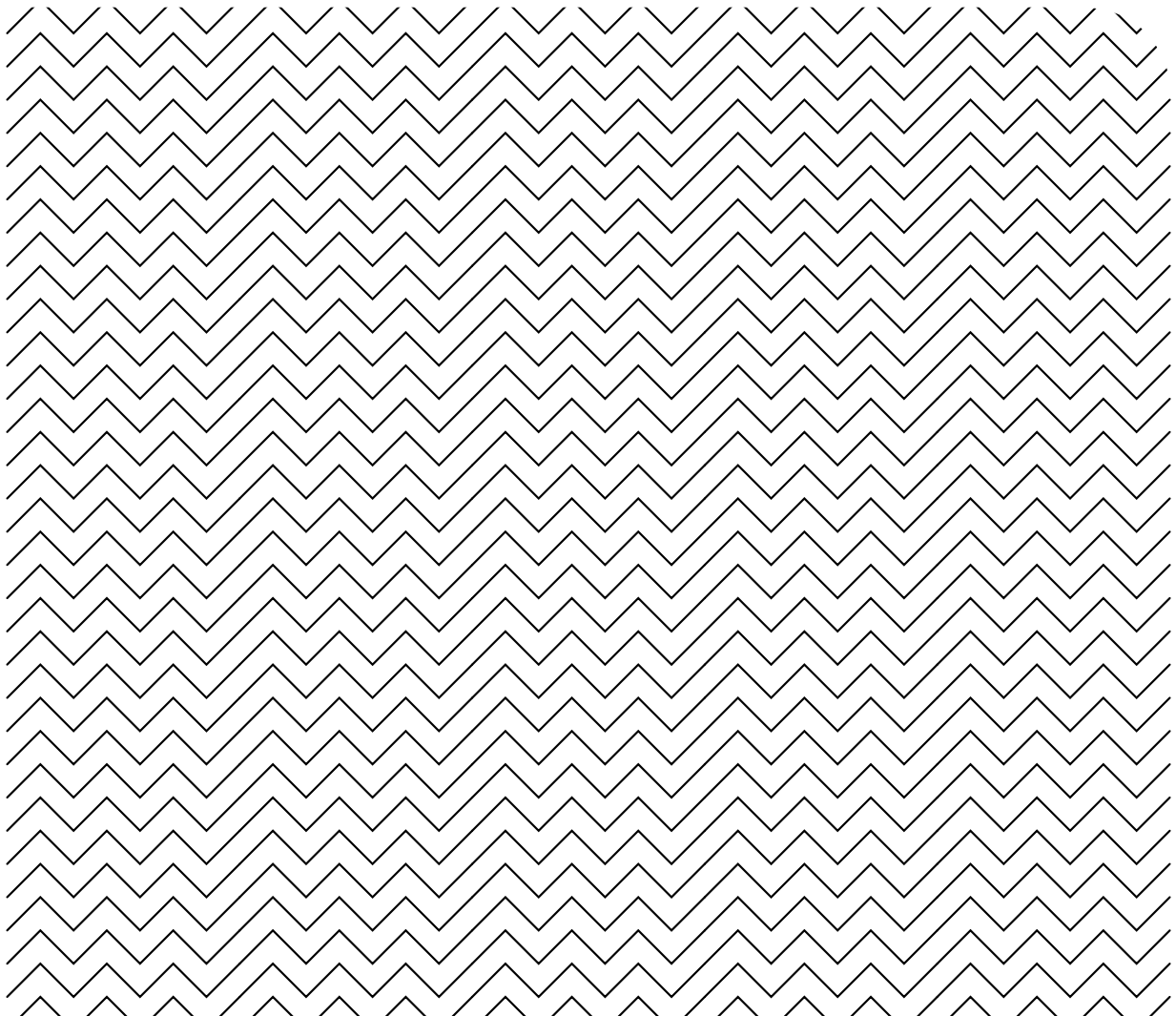
Arbeidsgiver skal sørge for at arbeidstaker som er utsatt for vold og trussel om vold får nødvendig oppfølging, både med hensyn til den fysiske og psykiske belastningen som hendelsen kan ha medført.



Arbeidstilsynet

Vold og trusler i forbindelse med arbeidet

Forebygging, håndtering og oppfølging



Utgitt august 2009

Direktoratet for arbeidstilsynet
Postboks 4720 Torgard
7468 Trondheim

Februar 2017

Publikasjonen er utgitt i en ny utgave med oppdaterte henvisninger til nye bestemmelser om vold og trusler i arbeidsmiljøforskriftene som trådte i kraft 1. januar 2017.

November 2017

Publikasjonen har fått ny design.

Innhold

4	Formål med veilederen
5	Definisjoner av vold og trusler
6	Avgrensning
7	Stadig flere utsettes for vold og trusler
7	De mest utsatte yrkene
8	De mest utsatte næringene
8	Få rapporterer vold og trusler
9	Vold og trusler i et arbeidsmiljøperspektiv
10	Arbeidsmiljømodellen: Tre inngangsdører til arbeidsmiljøet
9	1. Arbeidsbetingelser (oransje boks)
11	2. Arbeidsmiljøarbeidet (blå boks)
11	3. Andre komponenter (lilla boks)
11	Risikofaktorer (grønn boks)
13	Konsekvenser (rød boks)
14	Sammenhenger i modellen (pilene)
15	Forebygging av vold og trusler
15	Kartlegg farene
16	Vurdere risiko
16	Utarbeide planer og prioritere tiltak
16	Iverksette tiltak
17	Rutiner
17	Opplæring og informasjon
18	Følge opp og evaluere tiltak
19	Praktiske råd
19	Forebygging før en voldssituasjon inntreffer
19	Eksempler på organisatoriske tiltak
19	Eksempler på fysiske tiltak
20	I en voldssituasjon
20	For den voldsrammede
20	Å lese signaler
20	Konfliktdempende kommunikasjon
22	Oppfølging
22	Umiddelbart etter voldssituasjonen
22	Videre oppfølging
22	Hva bør den voldsrammede gjøre?
23	Hva bør arbeidsgiver gjøre?
23	Hva bør kollegaene gjøre?
24	Roller og ansvar
25	Referanser

Formål med veilederen

Veilederen gir råd om hvordan virksomhetene kan arbeide med å forebygge og håndtere vold og trusler som skjer i forbindelse med arbeidet. Ved å arbeide aktivt og bevisst med dette temaet kan færre arbeidstakere bli utsatt for vold og trusler. Samtidig kan det minske skadevirkningene for dem som rammes. Målgruppen for veilederen er arbeidsgivere, men den er like aktuell for arbeidstakere, verneombud, tillitsvalgte og bedriftshelsetjeneste.

Det er en økende risiko for vold og trusler i arbeidslivet, både i Norge og internasjonalt. I Norge oppgir 7,5 prosent av arbeidstakerne at de har vært utsatt for vold eller trusler i løpet av det siste året ifølge tall fra Nasjonal overvåking av arbeidsmiljø og -helse¹.

Det vil si at rundt 200.000 arbeidstakere hvert år utsettes for vold eller trusler i forbindelse med arbeidet. Vold og trusler er derfor et relevant og viktig arbeidsmiljøproblem å sette på dagsorden.

Arbeidsmiljøloven stiller krav til forsvarlige arbeidsbetingelser i virksomheten. Arbeidsbetingelsene utgjør den viktigste delen av arbeidsmiljøet i en virksomhet. De representerer mulige helsefarlige eksponeringer og det er her tiltakene må settes inn for å forebygge eventuelle negative helsekonsekvenser både på kort og på lang sikt.

Arbeidsmiljøloven skal blant annet sikre et arbeidsmiljø som gir grunnlag for en helsefremmende og meningsfylt arbeidssituasjon, og gi full trygghet mot fysiske og psykiske skadevirkninger, jf. arbeidsmiljøloven § 1-1. Regelverket krever at arbeidstaker skal, så langt det er mulig, beskyttes mot vold, trusler og uheldige belastninger som følge av kontakt med andre, jf. arbeidsmiljøloven § 4-3.

Denne veilederen har som formål å gi informasjon om hvordan virksomhetene bør jobbe forebyggende med vold og trusler med utgangspunkt i bestemmelsene i arbeidsmiljøloven og tilhørende forskrifter. Fra 1.1.2017 er det innført nye bestemmelser om vold og trusler i tre av arbeidsmiljøforskriftene:

- Forskrift om organisering, ledelse og medvirkning
- Arbeidsplassforskriften
- Forskrift om utførelse av arbeid

Disse bestemmelsene handler om planlegging av arbeidet, opplæring og informasjon, utforming av arbeidslokaler, risikovurdering, tiltak og oppfølging. De konkrete bestemmelsene omtales senere i veilederen.

Definisjoner av vold og trusler

Det finnes flere forskjellige definisjoner av vold og trusler. For den enkelte virksomhet er det viktig at arbeidsgiver og arbeidstakerne er enige om hva som inngår i begrepene vold og trusler. Det er viktig for å fange opp alle de volds- og trusselrelaterte belastningene som arbeidstakerne kan utsettes for i forbindelse med arbeidet. Dette omfatter alle typer vold og trusler knyttet til yrkesrollen, uavhengig av om det er på eller utenfor arbeidsstedet eller i eller utenfor arbeidstiden. Vold og trusler skal ikke behandles som et problem for den enkelte arbeidstaker, men som et arbeidsmiljøproblem som angår hele virksomheten.

Begrepene vold og trusler

Arbeidstilsynet definerer vold og trusler som:

Vold og trusler er hendelser hvor arbeidstakere blir fysisk eller verbalt angrepet i situasjoner som har forbindelse med deres arbeid, og som innebærer en åpenlys eller antydning trussel mot deres sikkerhet, helse eller velvære.

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

Vold er enhver handling som har til hensikt å føre til fysisk eller psykisk skade på person. Det kan også defineres som vold når arbeidstakere opplever utagerende handlinger hvor det utøves stort skadeverk på inventar og utstyr.

Vold og trusler kan dreie seg om:

- Fysisk vold – som primært gir skade på kroppen. Psykiske skader kan oppstå som følge av å bli utsatt for slik vold.
- Psykisk vold – trusler og truende atferd som kan uttrykkes både verbalt, gjennom kroppsspråk og ved skade på materiell. Formålet er å skape psykisk ubehag, frykt, engstelse og/eller usikkerhet.
- Seksuell vold – som kan gi både fysiske og psykiske skader.

Som fenomen opptrer ikke fysisk vold og psykisk vold nødvendigvis samtidig. Noen arbeidstakere kan være mer utsatt for psykisk vold, andre for fysisk vold.

Vold og trusler mellom arbeidstakere innad i en virksomhet forekommer relativt sjelden. Det er i hovedsak tredjepersoner, som for eksempel brukere, elever, innsatte, klienter, kunder eller pasienter, som utøver vold og trusler mot arbeidstakere. Det er ulike intensjoner bak vold og trusler. En måte å skille intensjonene på, er å skille mellom relasjonell vold og relasjonelle trusler på den ene siden og instrumentell vold og instrumentelle trusler på den andre siden. Relasjonell vold og relasjonelle trusler er hendelser der utøveren bevisst går inn for å ramme den andre i den yrkesmessige relasjonen. Det kan for eksempel skje mellom pasient og behandler eller mellom elev og lærer. Relasjonell vold og relasjonelle trusler utløses vanligvis på grunn av følelser som frykt, forvirring og frustrasjon. Dette kan blant annet komme av en tredjepersons følelse av avmakt eller en opplevelse av manglende dekning av grunnleggende behov. Det kan også skje som følge av dårlig og ikke-empatisk kommunikasjon eller kommunikasjonssvikt. Andre årsaker kan være hevni, rus/abstinenser, psykisk sykdom, manglende grensesetting og interessekonflikter. Instrumentell vold og instrumentelle trusler er

hendelser der noen utøver vold eller fremsetter trusler mot en person som et virkemiddel for å oppnå fordeler eller verdier, som for eksempel et ransutbytte. Kort sagt kan man si at i førstnevnte tilfelle utøves vold og trusler som et mål i seg selv, mens i sistnevnte tilfelle er vold og trusler et middel for å oppnå noe annet. Vold og trusler kan også kategoriseres basert på grad av forvarsel. Det vil si i hvilken grad handlingen kommer uforutsett eller er et resultat av en eskalert uoverensstemmelse. For å kunne forebygge vold og trusler er det viktig å forstå de mulige intensjonene bak slike handlinger, slik at virksomheten kan iverksette de nødvendige og riktige tiltakene.

Vold og trusler kan forekomme blant annet ansikt til ansikt, på telefon, skriftlig eller gjennom ulike digitale kanaler som f.eks. sosiale medier.

Avgrensning

Denne veilederen handler om vold og trusler fra tredjeperson – altså personer utenfor virksomheten. Vold og trusler er begrepsmessig beslektet med trakassering, men de skiller seg fra hverandre som fenomener. Vold og trusler kan skje som en enkelthendelse, mens trakassering er negative handlinger som vanligvis foregår over tid. I tillegg skjer trakassering primært blant personer som kjenner hverandre, mens vold og trusler kan forekomme både mellom kjente og mellom ukjente.

Arbeidsmiljøloven § 4–3 om psykososialt arbeidsmiljø skiller også begrepene vold og trusler og trakassering, ved at disse er regulert i to ulike ledd. Det fremgår av forarbeidene til loven at lovgiver på denne måten vil tydeliggjøre og fremheve disse som to ulike og særskilte risikofaktorer på området. Se arbeidstilsynet.no for mer informasjon om mobbing og trakassering.

Stadig flere utsettes for vold og trusler

Forskning viser at stadig flere arbeidstakere i Norge utsettes for vold og trusler i forbindelse med arbeidet. Dette er også en internasjonal trend. Forekomsten av vold og trusler i det norske arbeidslivet har ifølge levekårsundersøkelser variert mellom fire og seks prosent i perioden fra 1989 til 2006, men har økt til 7,5 prosent i 2013. Dette viser Faktabok om arbeidsmiljø og -helse 2015 fra Nasjonal overvåking av arbeidsmiljø og -helse¹. Det vil si at rundt 200.000 arbeidstakere hvert år utsettes for vold eller trusler i forbindelse med arbeidet.

2,6 prosent oppgir at de har vært utsatt for vold som ga synlige merker og fire prosent oppgir de har vært utsatt for vold som ikke har gitt synlige merker. 4,2 prosent oppgir at de har blitt utsatt for trusler om vold. Arbeidstilsynet har også registrert en økning i antall innmeldte skader som følge av vold på jobb i perioden 2011–2014. Arbeidstilsynet har grunn til å anta at det er store mørketall her. Mer enn dobbelt så mange kvinner som menn rapporterer at de blir utsatt for vold og trusler, og det er kvinner under 25 år som oftest rapporterer. En mulig årsak til at kvinner er mer utsatt, er at det er flere kvinner enn menn som arbeider i utsatte bransjer. Risiko for å bli utsatt for vold og trusler varierer etter næring og yrke. Yrkene i seg selv forklarer ikke variasjonen, men årsakssammenhengen handler i stor grad om de risikoutsatte situasjonene som arbeidstakerne i de ulike yrkene er involvert i.

De mest utsatte yrkene

- Helserelaterte yrker som vernepleiere, sosialarbeidere, pleie- og omsorgsarbeidere og sykepleiere
- Politi, vakter og lignende
- Yrker innen barnehage og undervisning: grunnskolelærere, barnehage- og skoleassistenter og førskolelærere
- Ledere innen utdanning, helse og tjenesteyting

Hvis vi ser kun på trusler er også leger, servitører, saksbehandlere og rådgivere innen administrasjon, samfunnsvitenskap og juss blant de mest utsatte yrkene.

De mest utsatte næringene

- Helse og sosial, som sykehus, psykiatri, sosiale tjenester, barnevern, hjemmetjeneste
- Offentlig administrasjon, som politi, kriminalomsorg, velferdstjenester
- Undervisning
- Forretningsmessig tjenesteyting, som renhold, vakt-tjenester og bemanningsbyråer
- Overnatting og servering

Potensielt forekommer vold og trusler i alle næringer og yrker der arbeidstakerne må forholde seg til tredjepersoner. De næringene og yrkene der forekomsten av vold og trusler er høy, har virksomhetene ofte gode systemer for forebygging, håndtering og oppfølging av vold og trusler. I næringer og yrker med mindre vold og trusler, ligger ikke fokuset nødvendigvis i like stor grad på forebygging av dette. Alle virksomheter bør ha gode systemer for forebygging, håndtering og oppfølging av vold og trusler. Det gjelder også virksomheter som ikke har hatt volds- eller trusselhendelser – særlig dersom dette er en risiko i næringen.

Få rapporterer vold og trusler

Vold og trusler i forbindelse med arbeidet skal registreres i avvikssystemene i virksomheten. Arbeidsgiver skal sørge for at alle personskader som oppstår under utførelse av arbeid blir registrert. Dette registeret skal være tilgjengelig for verneombudet, arbeidsmiljøutvalget, bedriftshelsetjenesten og Arbeidstilsynet (arbeidsmiljøloven § 5-1). Arbeidstakere må rapportere hendelser inn i avvikssystemet slik at arbeidsgiver får oversikt over omfang og type hendelser som de ansatte utsettes for. Det er viktig informasjon å ha når man skal forebygge vold og trusler. I bransjer der vold og trusler er en del av hver-

dagen, er arbeidstakerne ofte kjent med farene og har trening i å håndtere dem. Mange arbeidstakere i utsatte bransjer unnlater dermed å rapportere til arbeidsgiver fordi de ser det som en påregnelig del av arbeidshverdagen. Det kan være usikkerhet knyttet til hvilke hendelser som bør ansees som et «avvik» og dermed registreres. Arbeidstakere som ikke har klart å forhindre en hendelse kan også få skyldfølelse og unnlate å rapportere hendelsen av den grunn.

Arbeidsgiver har i tillegg plikt til å varsle Arbeidstilsynet og nærmeste politimyndighet når det skjer en ulykke i forbindelse med arbeid eller på arbeidsplassen der en arbeidstaker blir alvorlig skadet eller dør (arbeidsmiljøloven § 5-2). Med «alvorlig skade» menes enhver skade, fysisk eller psykisk, som medfører varig eller lengre tids arbeidsudyktighet. Skaden kan på et senere tidspunkt vise seg å være mer alvorlig enn først antatt, som for eksempel at skaden har gitt psykiske ettervirkninger. Denne varslings- og meldepplikten gjelder også for volds- og trusselhendelser som medfører alvorlig fysisk eller psykisk skade. Det er i dag store mørketall knyttet til rapportering av vold og trusler. Dette kan blant annet skyldes at arbeidsgivere ikke er kjent med plikten eller er usikre på hva som skal meldes. Rapportering og registrering er viktig for å synliggjøre problemet og omfanget av tilfellene, slik at det kan settes i verk forebyggende tiltak. Det vil samtidig bidra til å øke kunnskap om vold og trusler i samfunnet.

Fra 2011 til 2014² har det vært en fordobling i antall meldinger til Arbeidstilsynet om alvorlig skade på arbeidstakere som følge av vold. Om økningen er reell, eller om den kommer som følge av økt bevissthet rundt innrapportering av slike hendelser er uklart.

Vold og trusler i et arbeidsmiljøperspektiv

For å kunne forebygge vold og trusler må vi forstå hvordan de ulike forholdene i arbeidsmiljøet henger sammen og påvirker hverandre. Dette synliggjøres i Arbeidstilsynets arbeidsmiljømodell (Figur 1). Arbeidstilsynets arbeidsmiljømodell³ samler og synliggjør hvilke krav arbeidsmiljøloven stiller til virksomhetenes arbeidsmiljø. Arbeidsmiljølovens krav er et «fullt forsvarlig arbeidsmiljø ut fra en enkeltvis og samlet vurdering av faktorer i arbeidsmiljøet som kan innvirke på arbeidstakernes fysiske og psykiske helse og velferd».

Arbeidsmiljømodellen: tre inngangsdører til arbeidsmiljøet

1. Arbeidsbetingelser (oransje boks)

Arbeidsgiver må i samarbeid med sine arbeidstakere sikre forsvarlige arbeidsbetingelser i virksomheten.

Arbeidsbetingelsene utgjør den viktigste delen av arbeidsmiljøet i en virksomhet. Det er arbeidsbetingelsene som representerer mulige helsefarlige eksponeringer. Det er her tiltakene må settes inn for å forebygge eventuelle negative helsekonsekvenser både på kort og på lang sikt.

Som vist i modellen, stiller arbeidsmiljøloven krav til arbeidsmiljøet på organisatorisk, psykososialt, ergonomisk, fysisk, kjemisk og biologisk område. Loven spesifiserer hvilke temaer som må vurderes og ivaretas innenfor hvert av disse områdene.

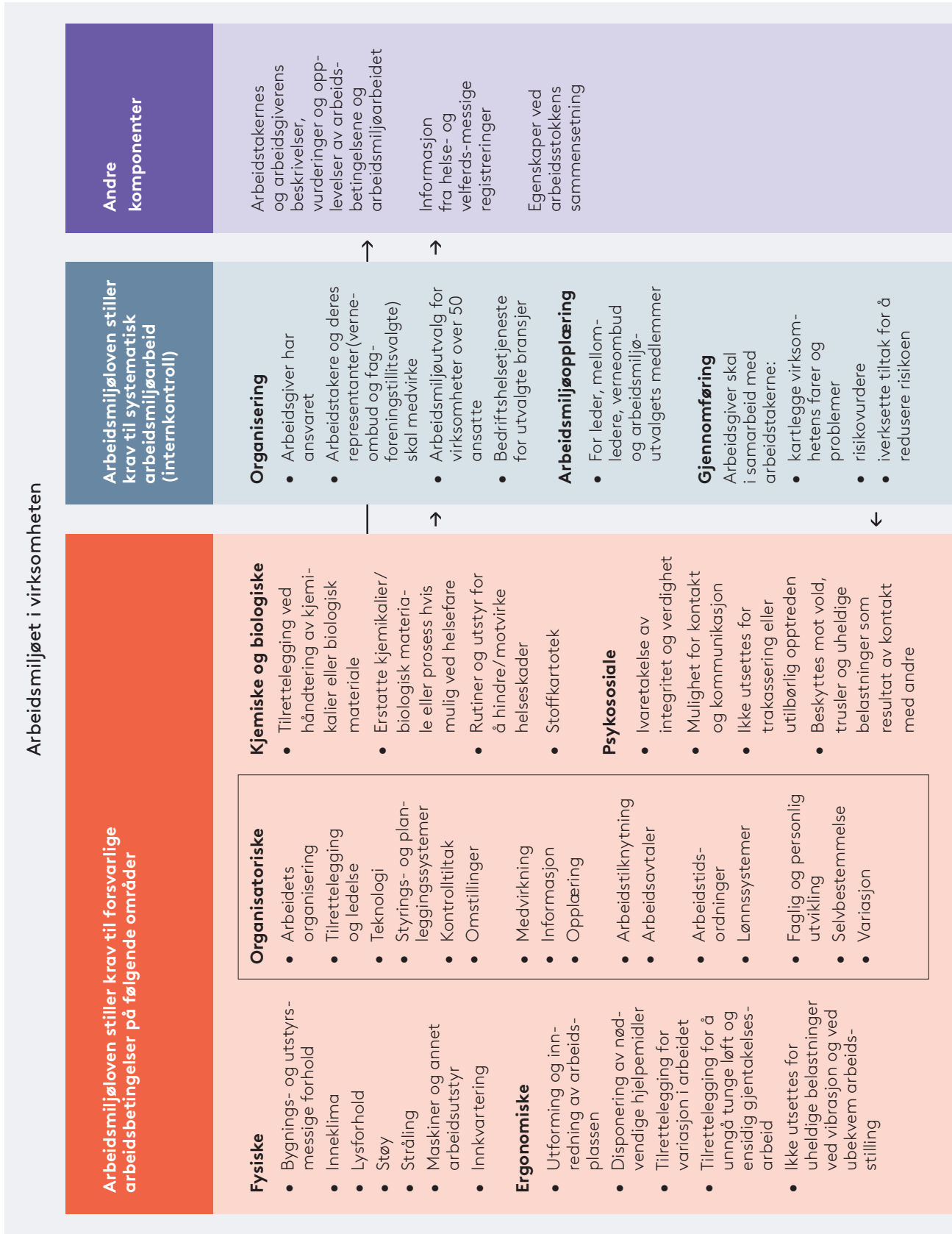
De organisatoriske arbeidsbetingelsene – i loven kalt generelle krav til arbeidsmiljøet – er i modellen gitt en sentral plassering. De organisatoriske arbeidsbetingelsene er tosidig. De kan representere en risiko i seg selv, samtidig som de kan påvirke virksomhetens muligheter for å ivareta arbeidsbetingelsene på de andre områdene. For eksempel vil måten arbeidet organiseres på, ha betydning for ivaretagelse av kravet om kontakt og kommunikasjon med andre, noe som igjen har betydning for hvor utsatt arbeidstakerne er for vold og trusler.

Kunnskap om hvilke arbeidsbetingelser som er mest belastende i den enkelte bransje, yrke eller virksomhet, må virksomhetene bruke i sitt eget arbeidsmiljøarbeid.

Modellen viser hvilke lovkrav som stilles til arbeidsbetingelsene og arbeidsmiljøarbeidet og som derfor må vurderes. Vurderingen må skje med utgangspunkt i virksomhetens art og størrelse, og hensikten med det enkelte lovkrav.

Arbeidstilsynets arbeidsmiljømodell – inngangsdør til vurdering av arbeidsmiljø

Figur 1



2. Arbeidsmiljøarbeidet (blå boks)

Arbeidsmiljøet i en virksomhet omfatter også virksomhetens arbeidsmiljøarbeid. Det vil si måten virksomheten arbeider med å sikre forsvarlige arbeidsbetingelser. Loven stiller krav til hvordan dette arbeidet skal organiseres, til at ledere skal ha arbeidsmiljøopplæring og til hvordan arbeidsmiljøarbeidet skal gjennomføres. Arbeidsmiljøarbeidet er med andre ord et virkemiddel for å sikre forsvarlige arbeidsbetingelser i virksomheten.

3. Andre komponenter (lilla boks)

En virksomhets arbeidsmiljø omfatter imidlertid mer enn hvordan virksomheten møter lovens krav. Arbeidstakernes og arbeidsgivers beskrivelser, vurderinger og opplevelser av arbeidsbetingelsene og arbeidsmiljøarbeidet, er også komponenter i virksomhetens arbeidsmiljø.

Helse- og velferdsmessige registreringer som sykefravær, uhelse og skader er også en del av virksomhetens arbeidsmiljø. Dette gjelder også arbeidstokkens sammensetning.

Modellen i Figur 2 tar utgangspunkt i arbeidsmiljømodellen og illustrerer sammenhengen mellom vold og trusler som en hendelse i arbeidsmiljøet, kjente risikofaktorer knyttet til vold og trusler, og typiske konsekvenser som vold og trusler fører med seg. Boksene om risikofaktorer og konsekvenser beskrives nedenfor. Boksen om systematisk arbeidsmiljøarbeid beskrives i kapittelet om forebygging av vold og trusler. Listene i de ulike boksene er ikke ment å være uttømmende.

Risikofaktorer (grønn boks)

Organisatoriske arbeidsbetingelser

Den måten som arbeidet er organisert, ledet og tilrettelagt på (organisatoriske arbeidsbetingelser)

har betydning for hvor utsatt arbeidstakerne er for vold og trusler. Dette bekrefter mange forskningsstudier. For eksempel viser en norsk undersøkelse⁴ av offentlige virksomheter innenfor tjenester for psykisk utviklingshemmede, barnevernskontor og barnevernsinstitusjoner, at organisatoriske forhold som lav bemanning og mangel på kompetanse er viktige årsaker til hvor utsatt arbeidstakerne er for vold og trusler. Selv om disse utfordringene i mange tilfeller ligger til typen arbeid og tjenestene som formidles, påvirkes relasjonen mellom arbeidstaker og bruker av hvor godt de kjenner hverandre, tiden arbeidstaker har til å samhandle med bruker og kompetansen han har på samhandling med denne typen brukere.

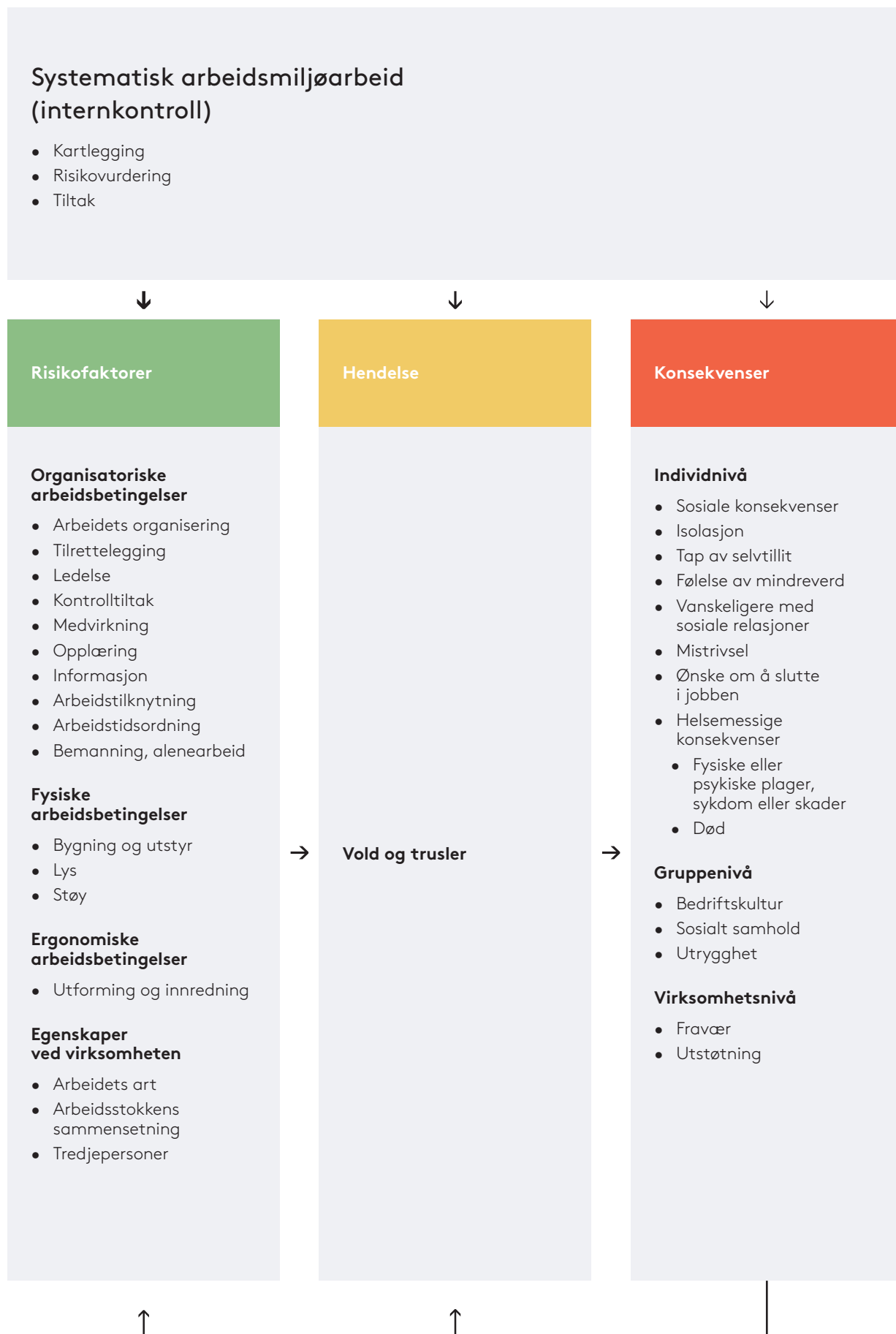
Manglende opplæring kan bidra til at antallet volds- og truslepisoder er høyere enn de ellers ville vært. Studien viser også at de som opplever vold eller trusler i større grad arbeider på arbeidsplasser hvor kompetansen er svekket på grunn av stor utskiftning av arbeidstakere og hyppig bruk av ekstravakter uten tilstrekkelig kompetanse.

Manglende medvirkning fra arbeidstakerne kan medføre at aktuelle risikoforhold ikke blir kjent for arbeidsgiver. Det kan igjen føre til at virksomheten ikke iverksetter nødvendige og riktige tiltak for å forebygge vold og trusler.

Fellestrekk ved næringene og yrkene som rapporterer høyest forekomst av vold og trusler, er at arbeidstakere i stor grad er i kontakt med andre mennesker gjennom sitt arbeid og utfører tjenester overfor en tredjeperson. Det å jobbe ansikt-til-ansikt med for eksempel kunder eller pasienter øker sannsynligheten for å bli utsatt for vold og trusler. Det gjelder særlig arbeid med mennesker som befinner seg i en sårbar livssituasjon på grunn av for eksempel sykdom, rus eller liknende. Alenearbeid, natt- og kveldsarbeid og det å jobbe med penger og andre verdier øker også risikoen.

Andre organisatoriske forhold som i større grad rapporteres blant voldsrammede arbeidstakere enn

Figur 2



ikke-voldsrammede arbeidstakere, er tidspress, arbeidstempo, overtidarbeid, at man må ta hurtige og kompliserte beslutninger og at arbeidsoppgavene krever kunnskap og ferdigheter man ikke har. Andre forhold som rapporteres er når man får oppgaver uten nødvendige ressurser til å utføre dem, eller når man må utføre arbeidet på en annen måte enn det man selv ønsker. Det kan imidlertid være vanskelig å si hva som forklarer disse sammenhengene, som for eksempel hva som er årsak og hva som er virkning.

Flere av Arbeidstilsynets tilsynskampanjer har avdekket at tids- og arbeidstempo i arbeidet kan medføre at virksomhetene ikke gjennomfører planlagte tiltak knyttet til vold og trusler. Arbeidstakernes stressnivå har også stor betydning i den daglige kontakten med tredjeperson. Høyt stressnivå kan hemme innlevelsesevne og empati i kommunikasjonen mellom arbeidstaker og tredjeperson, noe som kan medføre økt risiko for konfrontasjoner og konfliktsituasjoner. Andre risikofaktorer er høyt gjennomtrekk av arbeidstakere i virksomheten, lav bemanning og mangelfull opplæring.

I situasjoner der flere av disse risikoforholdene opptrer samtidig, vil summen av dem føre til høyere risiko enn om de opptrer alene. Dette gjelder for eksempel tilfeller der en ung nyansatt arbeidstaker i varehandel jobber alene om natten med håndtering av penger.

Fysiske og ergonomiske arbeidsbetingelser

Hvordan arbeidsplassen er utformet og lagt til rette kan også sees i sammenheng med risiko for vold og trusler. Eksempler på dette er dårlig belysning og mangel på rømningsmuligheter og alarmsystemer.

Egenskaper ved virksomheten

Kulturelle forhold på arbeidsplassen, som for eksempel normer om at vold og trusler tolereres og ikke rapporteres, er også en viktig risikofaktor. Nyansatte og uerfarne er mer utsatt for vold og trusler enn erfarne

arbeidstakere. Dette kan skyldes manglende opplæring i arbeidsoppgaver, rutiner og håndtering av konkrete situasjoner.

Konsekvenser (rød boks)

Konsekvensene av vold og trusler kan man se på alle nivåer i en virksomhet. For enkeltindividet kan konsekvensene være av både fysisk, psykisk og sosial art.

Fysiske konsekvenser kan, avhengig av voldsutøvelsen, være:

- slagskader
- bittmerker og sår
- brudd, bevisstløshet
- tannskader
- indre skader
- død

Psykiske konsekvenser og reaksjoner kan for eksempel være:

- søvnproblemer
- angst
- redsel
- depresjon
- utrygghet
- konsentrasjonsvansker
- posttraumatisk stresslidelse

Sosiale konsekvenser kan være:

- isolasjon
- tap av selvtillit
- skyldfølelse
- følelse av å stå utenfor arbeidsfellesskap og andre sosiale fellesskap
- vanskeligheter med etablering og opprettholdelse av sosiale relasjoner
- frykt for å komme tilbake på jobb

For virksomheten kan konsekvenser som følge av vold og trusler være økt fravær, redusert motivasjon og produktivitet, større gjennomtrekk blant arbeidstakere og vanskeligheter med å rekruttere nye arbeidstakere.

Konsekvensene vil variere i styrke og omfang, avhengig av voldens omfang og alvorlighetsgrad, individuelle variasjoner knyttet til hvordan man blir påvirket av og håndterer hendelsen, og hvordan man blir fulgt opp i ettertid. Fokuset på vold og trusler i virksomhetene må derfor dekke både forebygging, håndtering og oppfølging.

Ved å eliminere alle hendelser med vold og trusler hos kvinner som jobber innenfor helse og sosial, viser analyser presentert i Faktabok om arbeidsmiljø og -helse 2015¹ at sykefraværet potensielt kan reduseres med 13 prosent.

Sammenhenger i modellen (pilene)

Pilene i modellen viser at risikofaktorene (grønn boks) kan føre til volds- og trusselhendelser (gul boks) som igjen kan ha ulike konsekvenser (rød boks). Pilene som går fra den øverste boksen i modellen, viser at systematisk arbeidsmiljøarbeid kan iverksettes som tiltak i alle tre faser. Pilene har ulike tykkelser som illustrerer når det er mest hensiktsmessig å sette i gang tiltak. Den tykkeste pilen indikerer at det er viktigst å sette inn til-

tak mot risikofaktorene (primærforebyggende), så mot selve hendelsen (sekundærforebyggende) og deretter tiltak for å redusere konsekvensene hvis nødvendig (tertiær forebyggende). Forebyggende arbeid betyr å sette inn tiltak som hindrer at hendelser oppstår. Pilene nederst i figuren viser at forholdene i de ulike boksene også påvirker hverandre.

Forebygging av vold og trusler

Det økende omfanget av vold og trusler i forbindelse med arbeidet viser at virksomheter må sette vold og trusler på dagsordenen. Det gjenspeiles også i de kravene knyttet til forebygging og oppfølging av hendelser med vold og trusler som ble tatt inn i arbeidsmiljøforskriftene i 2017. Det systematiske helse-, miljø- og sikkerhetsarbeidet (HMS-arbeidet) i virksomheten er helt avgjørende for å kunne forebygge hendelser med vold og trusler (se arbeidsmiljøloven § 3-1 og internkontrollforskriften). Det innebærer blant annet å:

- Kartlegge farene knyttet til vold og trusler
- Vurdere risiko ved farene; sannsynligheten for at de oppstår og konsekvensene som følger
- Utarbeide planer og prioritere tiltak
- Iverksette tiltak
- Følge opp og evaluere tiltakene

Det er viktig å få oversikt over alle potensielle farer relatert til vold og trusler i forbindelse med arbeidet uavhengig av om det er på eller utenfor arbeidsstedet eller i eller utenfor arbeidstiden. Virksomheten må kartlegge potensielle farer i arbeidet og vurdere risikoen knyttet til dem. God og systematisk kartlegging og risikovurdering med oppfølging og evaluering, er avgjørende for å få oversikt over risikoen for å bli utsatt for vold og trusler. Slikt systematisk arbeid er ikke bare viktig for å kunne forebygge, men også for å redusere skaden dersom en situasjon oppstår. Kulepunktene over vil bli beskrevet mer utfyllende nedenfor.

Kartlegg farene

Virksomheten skal foreta systematiske kartlegginger av hvor, når og i hvilke typer situasjoner arbeidstakerne kan bli utsatt for vold og trusler. Kartleggingen må inneholde en gjennomgang av risikofaktorer både internt i virksomheten og i omgivelsene. Forskrifts-

endringene fra 2017 innebærer blant annet en egen bestemmelse om risikovurdering av vold og trussel om vold, se § 23A-1 i forskrift om utførelse av arbeid. Bestemmelsen nevner en rekke eksempler på forhold som risikovurderingen skal omfatte der fellesnevneren er fokus på de organisatoriske arbeidsbetingelsene som er beskrevet i modellen ovenfor.

Måten arbeidet er organisert og lagt til rette på, har betydning for hvor stor risiko det er for at arbeidstakere blir utsatt for vold og trusler på jobb. Forskrift om organisering, ledelse og medvirkning presiserer at arbeidsgiver skal sørge for at arbeidet planlegges og gjennomføres slik at arbeidstakere beskyttes mot vold og trussel om vold, så langt det er mulig. Se forskriften § 10-1 n). Av den grunn bør virksomhetens kartlegging fokusere på organisatoriske arbeidsbetingelser, hvordan arbeidet er planlagt, organisert og tilrettelagt, den fysiske utformingen av arbeidsplassen og på kultur og normer på arbeidsplassen. Se «Praktiske råd» for konkrete eksempler.

Virksomheten skal kartlegge omfanget av vold og trusler kontinuerlig slik at arbeidsgiver har en oppdatert oversikt over hvor stort problemet er. Kartlegginger kan foregå ved bruk av ulike verktøy og metoder. Arbeidsmiljøundersøkelser, verne-runder og medarbeidersamtaler som gir mulighet for medvirkning og dialog, er eksempler på slike kartleggingsmetoder. I tillegg kan også ulike formelle møteplasser som personalmøter, fagmøter og driftsmøter være kartleggingsarenaer. Vold og trusler er et arbeidsmiljøproblem og ikke et individuelt problem, og formelle møteplasser er derfor viktige for å flytte belastningen fra den enkelte og over til arbeidsfellesskapet.

Medvirkning er nøkkelen til en god kartlegging og risikovurdering av forhold knyttet til vold og trusler selv om det formelle ansvaret for HMS-arbeid ligger hos arbeidsgiver. Det er viktig at arbeidstakere som står

i fare for å bli utsatt for vold og trusler får medvirke i dette arbeidet. Det er de som har størst forutsetning for å kunne uttale seg om potensielle farer i arbeidet, situasjoner som gjør dem utrygge og hva som skal til for at arbeidet skal være fullt forsvarlig.

Vurdere risiko

På bakgrunn av kartleggingen av mulige farer knyttet til vold og trusler, skal arbeidsgiver og arbeidstakere sammen gjøre en vurdering av hvor sannsynlig det er at disse oppstår og hvilke konsekvenser det kan medføre. Hensikten er å identifisere hvilke farekilder (situasjoner, hendelser, betingelser osv.) som innebærer størst risiko slik at man kan iverksette aktuelle tiltak for å hindre at disse oppstår (primærforebygging) eller redusere konsekvensene dersom det skulle skje (sekundær og tertiær forebygging). Det finnes en rekke ulike metoder for å gjennomføre risikovurderinger. I enkelte tilfeller kan det være nødvendig med en risikovurdering av en enkelt arbeidsoppgave eller arbeidssituasjon, som for eksempel alenearbeid på kveldstid, hjemmebesøk hos en ny pasient eller frakt av store verdier. I noen tilfeller vil det også være nødvendig å kartlegge og risikovurdere om enkeltpersoner kan utgjøre en risiko i arbeidsmiljøet, som for eksempel en innsatt, bruker eller pasient.

Dersom en arbeidstaker tidligere har blitt utsatt for volds- og trusselhendelser, kan det øke arbeidstakerens sårbarhet for helsekonsekvenser av å bli utsatt for ytterligere vold eller trusler. Dette er noe arbeidsgiver bør være oppmerksom på ved vurdering av risiko.

Utarbeide planer og prioritere tiltak

Etter kartleggingen og risikovurderingen må arbeidsgiver utarbeide en forpliktende handlingsplan med konkrete tiltak for å eliminere eller redusere risikoforholdene. Handlingsplanen skal tydelig beskrive hvilke tiltak som skal gjøres, hvem som er ansvarlig, og når tiltakene skal være gjort.

De konkrete tiltakene bør omfatte prosedyrer og rutiner for:

- Forebygging
- Håndtering av situasjonen
- Oppfølging
- Registrering av hendelser
- Opplæring
- Kriseberedskap

Kartleggingen og risikovurderingen vil sannsynligvis vise hvilke farekilder som er de mest alvorlige. Noen farekilder har større sannsynlighet for å skje eller medfører mer alvorlige konsekvenser. Dette bør arbeidsgiver ta hensyn til når han eller hun skal avgjøre hvilke tiltak som skal ha prioritet. Mest sannsynlig kan ikke virksomheten gjennomføre alle tiltakene samtidig og med én gang. Sett derfor opp en prioritert liste basert på betydelige farekilder med høy risiko. Enkle, raske og rimelige tiltak bør imidlertid også ha høy prioritet. Virksomheten må avsette nødvendige ressurser slik at tiltakene lar seg gjennomføre i praksis.

Iverksette tiltak

Utgangspunktet i arbeidsmiljøregelverket er at arbeidsgiver skal vurdere hvilke konkrete tiltak det er mest hensiktsmessig å iverksette for å eliminere eller redusere risiko. Tiltakene bør ha som formål å sikre systematisk arbeid mot vold og trusler i form av rutiner for å:

- forebygge at hendelser oppstår
- lære arbeidstakere hva de bør gjøre dersom en situasjon oppstår
- ivareta arbeidstakere dersom en hendelse har oppstått

I kapittelet «praktiske råd» oppsummeres flere punkter som er viktige i denne sammenheng. Rutiner, informasjon og opplæring er viktige generelle elementer i iverksettelse av tiltak og vil derfor bli beskrevet her. Bestemmelsene om dette finner du i forskrift om organisering, ledelse og medvirkning (§§ 8-2 og 9-2) og forskrift om utførelse av arbeid (§§ 23A-2, 23A-3, 23A-4 og 23A-5).

Rutiner

Virksomheten må ha klare rutiner for å forebygge, håndtere og følge opp vold- og trusselsituasjoner. Rutinene kan fungere som et sikkerhetsnett for alle og vil sikre at både arbeidsgiver og arbeidstakerne vet hva de skal gjøre for å forebygge at en situasjon oppstår, gjøre i en gitt situasjon, og i etterkant av hendelsen. Rutinene må revideres og oppdateres jevnlig. Etter at de har blitt gjort kjent for alle arbeidstakerne, kan de i tillegg henges opp på dører og vegger der personalet ferdes og tas frem i personalmøter ved jevne mellomrom.

Arbeidsgiver skal registrere og følge opp alle vold og trusselsituasjoner som skjer i forbindelse med arbeidet. Alle virksomheter skal ha rutiner for å melde og registrere enhver personskade som oppstår i forbindelse med arbeidet. Registreringen gir arbeidsgiver en oversikt over omfanget og danner ett grunnlag for det forebyggende arbeidet. Dersom det dreier seg om alvorlig skade, skal arbeidsgiver melde fra til Arbeidstilsynet og nærmeste politimyndighet. Arbeidstakerne skal gjøres kjent med rutinene for rapportering. Det gjelder både internrapportering og tilfeller som omfattes av meldeplikt til for eksempel Arbeidstilsynet, politiet eller helsemyndighetene.

Virksomheten bør ha interne registrerings skjema. De bør inneholde tid og sted for hendelsen, en beskrivelse av hva som skjedde, type skade, hvem som var involvert, hvordan det skal følges opp, og hvem som skal varsles.

Vold er som regel et brudd på straffeloven, og det kan være aktuelt med politianmeldelse. Virksomheten bør derfor utarbeide rutiner for å sikre at straffbare handlinger blir rapportert til myndighetene. Den formelle politianmeldelsen er som hovedregel arbeidsgivers ansvar. Det at arbeidsgiver anmelder, vil også bidra til å redusere tilleggsb lastninger for arbeidstakerne som de ellers kan få dersom de selv må ta saken til rettssystemet.

Opplæring og informasjon

Arbeidstakere som står i fare for å bli utsatt for vold og trusler i forbindelse med arbeidet skal få nødvendig opplæring og øvelse i forebygging og håndtering av vold- og trusselsituasjoner og i bruk av eventuelt sikkerhetsutstyr. Opplæring, øvelse og informasjon om risikofaktorer knyttet til vold og trusler er sentralt. Det gir alle i virksomheten bedre forståelse for temaet, kunnskap om hvordan vold og trusler kan forebygges og gjør virksomheten bedre i stand til å håndtere slike hendelser når de oppstår. Arbeidsgiver skal sørge for at opplæring og øvelse gjentas og tilpasses eventuelle endringer i risikovurderingen og ellers når det er nødvendig.

Opplæring kan skje på temadager, kurs, konferanser, seminarer eller lignende, og bør skreddersys til den enkelte virksomheten og de aktuelle risikoforholdene. Opplæringen kan foregå på ulike nivåer; både på individuelt, gruppe- og organisatorisk nivå.

Det systematiske arbeidet med vold og trusler kan bidra til å skape en voldsforebyggende kultur. Åpenhet, opplæring, tydelige retningslinjer og rutiner, og klarhet i roller og ansvar er viktig. Normer for hva som regnes som påregnelig belastning og hva som blir akseptert som en «naturlig» del av arbeidet, har konsekvenser for hva som skal til for at arbeidstakere melder fra om hendelser. Virksomheten må derfor innarbeide en kultur og et klart og forutsigbart system som tydelig beskriver hvordan det voldsforebyggende arbeidet skal foregå og hvem som har ansvaret.

Følge opp og evaluere tiltak

For å opprettholde oppmerksomheten på arbeidet med å redusere risiko for vold og trusler er det viktig at ledelsen følger opp dette jevnlig ved å etterspørre status og evaluere tiltak. Risikovurderingen skal gjentas med passende mellomrom og ved endringer som kan påvirke risikoforholdene. Virksomheten må vurdere om det har skjedd endringer som kan ha betydning for risikoen for vold og trusler, som for eksempel nyansatte, nye arbeidslokaler og nye pasientgrupper. Slike endringer kan medføre nye farekilder og nye momenter må derfor inn i handlingsplanen, som for eksempel oppdatert opplæring og nye rutiner. Arbeidet med å jevnlig kartlegge og redusere risiko må være en del av den systematiske internkontrollen. For virksomheten medfører oppfølging av handlingsplanen at de må se til at planlagte tiltak faktisk er iverksatt, at rutiner foreligger og er kjent, og at nødvendig informasjon og opplæring er gitt. I tillegg må virksomheten evaluere om tiltakene har hatt ønsket effekt, om de er tilstrekkelige eller om virksomheten må gjøre noe mer eller noe annet for å redusere risiko.

I enkelte virksomheter er det kanskje urealistisk å eliminere vold og trusler som risikofaktor for arbeidstakere på grunn av arbeidets art. I disse tilfellene er det svært viktig at man sikrer gode rutiner og tiltak for forebygging, håndtering og oppfølging av arbeidstakere for å sikre et fullt forsvarlig arbeidsmiljø for alle. Praktiske råd knyttet til dette er listet opp i neste kapittel.

Praktiske råd

Forebygging før en voldssituasjon inntreffer

Listene under er eksempler på forebyggende tiltak og er ikke uttømmende. Alle tiltak må tilpasses den enkelte virksomhet ut fra risikoforholdene som er avdekket i kartlegging av arbeidsmiljøet.

Eksempler på organisatoriske tiltak

- Arenaer for medvirkning
- Jevnlige risikovurderinger
- Tilstrekkelig bemanning og eventuelt bruk av sikkerhetspersonell
- Redusere arbeids- og tidspress
- Sikre at arbeidstakerne har innflytelse på egen arbeidssituasjon
- Opplæring og kompetanse
- Informasjon om risikoforhold
- Rutiner for varsling og rapportering av hendelser
- Legge til rette for et godt psykososialt arbeidsmiljø (samarbeid, sosial støtte og trivsel skaper trygghet og virker som en støtpute)

Eksempler på fysiske tiltak

- Rømningsveier
- Fjerning av farlige gjenstander
- Utforming av lokalene med tanke på generell trivsel (som god plass, lys og luft i lokalene)
- Tilpasning av innredning av lokaler slik at man lett kan komme seg ut
- Mulighet for innsyn (så kolleger kan følge med)
- Sikkerhetssystemer som alarmer og video-overvåkning
- Personlig overfallsalarm
- Interntelefon
- Adgangsbegrensning

I en voldssituasjon

For den voldsrammede

I en voldssituasjon skal alle følge virksomhetens rutine for håndtering av en volds- og trusselsituasjon. Tilkall hjelp fra kollegaer hvis mulig. For å klare seg best mulig gjennom en voldssituasjon er det viktig at arbeidstakerne vet hvordan de kan beskytte seg selv.

Å lese signaler

For å vurdere om en situasjon innebærer risiko, må man lese motpartens signaler, både de ikke-verbale og de verbale:

- Virker personen ruspåvirket?
- Har personen et usedvanlig høyt stressnivå?
- Har personen (hvis kjent) et annet kroppsspråk enn vanlig?
- Reagerer personen voldsomt når det stilles krav?

Den forståelse man får av den andres sinnstilstand, kan hjelpe en til å bevare fatningen og trappe ned konflikten. Omstendighetene i situasjonen spiller også inn, som om man kjenner personen, eller om det er en ukjent person med et ukjent reaksjonsmønster.

Konfliktdempende kommunikasjon

Gjennom konfliktdempende kommunikasjon kan man bidra til å imøtekomme tredjepersons behov uansett hvilke følelser som blir uttrykt. Det vil si at uansett om det er aggressivitet, angst eller sorg som dominerer hos tredjeperson, så forsøker man å forstå og respektere den andres budskap.

Språk som demper konflikten, er å

- bruke jeg-setninger
- ha rolig stemmeføring
- lytte mer enn å prate
- snakke konkret
- fokusere på nåtid og fremtid
- gå på sak, ikke person

Språk som øker konflikten, er å

- anvende du-setninger
- rope
- avbryte
- gi kommandoer og sette krav
- bebreide
- snakke abstrakt
- fokusere på fortiden
- gå på person, ikke sak

Ti gode råd dersom noen opptrer truende

1. Opptre rolig
2. Lytt og vær observant
3. Vær aktiv – ta initiativ
4. Forklar tydelig hva som er mulig, og hva som ikke kan la seg gjøre
5. Bruk et enkelt språk og vær konkret
6. Vær hjelpsom
7. Ikke vær dominerende eller underkastende
8. Hold en passende avstand
9. Tenk på vedkommendes selvbilde og opplevelse av kontroll over situasjonen
10. Ta deg god tid og ikke gjør noe overilt

Umiddelbart etter voldssituasjonen

Tilkall hjelp fra kolleger hvis mulig. Dersom man er alene om kvelden eller natten, kontakt politi, og eventuelt lege hvis man er skadet. Varsle arbeidsgiver. Det er arbeidsgivers ansvar å sikre at den voldsrammede ikke er alene umiddelbart etter voldshendelsen. Leder og/eller kollegaer gir psykisk førstehjelp til den voldsrammede. Arbeidsgiver må i samråd med den voldsrammede avgjøre hvilken type oppfølging som er mest egnet i hvert enkelt tilfelle og vurdere bistand fra kvalifisert helsepersonell og fra bedriftshelsetjenesten.

Psykisk førstehjelp er å

- skape ro om den voldsrammede
- akseptere alle følelser
- vise omsorg og nærvær
- følge den voldsrammedes behov
- lytte – spørre om situasjonen

Unngå å

- snakke selv og styre samtalen
- fortelle om egne opplevelser
- bagatellisere
- analysere og forklare
- bli forlegen over følelser
- la den voldsrammede være alene
- bebreide eller kritisere den voldsrammede

Arbeidsgiver bør samle arbeidstakerne til en samtale i løpet av de første timene etter hendelsen. Samtalen kan gjerne innledes ved å avklare hensikt og bestemme regler dersom flere deltar. Slike regler kan være gjensidig taushetsplikt og å unngå bebreidelser mot hverandre. De er viktige for å skape trygghet og hindre angst.

I tillegg bør følgende punkter gjennomgås:

- Ta opp fakta, tanker og reaksjoner om det som har skjedd, men ikke press folk til å snakke.
- Gi informasjon om at det er normalt å få fysiske og psykiske reaksjoner. Slike reaksjoner kan være hjertebank, svette, hodepine, kvalme, svimmelhet, angst, uvirkelighetsfølelse.
- Vurder behovet for videre hjelp og avtal eventuelt nytt møte.

Det vil være forskjellig hva den enkelte arbeidstaker kan oppleve som belastende. I oppfølgingen etter en hendelse er det viktig å ta hensyn til dette.

Videre oppfølging

Hva bør den voldsrammede gjøre?

- Akseptere at det er normalt å reagere
- Ta imot psykologhjelp
- Fortelle om egne behov
- Overlate praktiske problemer til andre
- Gå på arbeid raskest mulig etter hendelsen
- Oppholde seg på arbeidsplassen, men ikke nødvendigvis utføre de vanlige arbeidsoppgavene
- Unngå å arbeide alene de første dagene etter hendelsen
- Bearbeide det som har skjedd, sammen med kollegaer, familie og venner. Unngå å gjøre dette alene.

Søk hjelp dersom sterke reaksjoner fortsetter eller forsterkes de første tre til fire ukene uten å vise tegn til å avta, en sterk følelse av uvirkelighet vedvarer, det er vanskelig å fungere i hverdagen (sosialt, yrkesmessig eller i andre deler av livet), det oppstår markerte forandringer i personligheten eller ved bruk av rusmidler til «selvbehandling».

Hva bør arbeidsgiver gjøre?

- Vurder behovet for å innkalle ekstern hjelp som psykolog, lege, bedriftshelsetjeneste
- Underrett pårørende
- Varsle Arbeidstilsynet og politiet ved alvorlige hendelser (lovpålagt plikt) og vurdere om hendelsen skal anmeldes (bør ikke overlates til den voldsrammede)
- Registrer voldshendelsen i virksomhetens interne avvikssystem
- Vurder behov for tilpasning av arbeidsoppgaver den første tiden etter hendelsen
- Unngå å plassere den voldsrammede i situasjoner som minner om voldshendelsen
- Vurder oppfølging for familie dersom den trekkes indirekte eller direkte inn i volds- og trusselsituasjonen
- Led gruppemøter hvor alle blir informert om hva som skjedde under og etter voldshendelsen
- Ta vare på eventuelle vitner til voldshendelsen
- Beskytt arbeidstakerne mot media og tredjeperson

Arbeidsgiver bør tilby helsekontroll for arbeidstakere som kan utsettes for gjentakende vold og trusler. En slik helsekontroll bør dekke både fysisk og psykisk helse.

Hva bør kollegaene gjøre?

Noen av de vanligste problemene etter en voldshendelse er mangel på forståelse fra omgivelsene for hvordan krisen rammer den det gjelder. De kan vise en misforstått beskyttelse overfor den voldsrammede og på den måten forsterke tendenser til isolasjon hos den voldsrammede. Ved å utvikle et systematisk opplegg for kollegastøtte kan man unngå dette. Det er viktig at de som skal fungere som kollegastøtter, får opplæring av fagpersoner på temaene aktiv lytting,

konflikthåndtering og selvmordsforebyggende arbeid. Støttesamtaler skal ha som mål å gi psykososial omsorg og støtte, og å redusere senvirkninger av en voldshendelse.

Kollegastøtte

- er en samtale som skal hjelpe den voldsrammede til klargjøring og yte hjelp til å forstå og akseptere de reaksjoner som kan oppstå
- gis ut fra tillit, frivillighet og konfidensialitet
- skal bidra med å skaffe helsefaglig assistanse hvis den voldsrammede viser sterke psykiske reaksjoner som ikke avtar

Kollegastøtte er ikke

- å være terapeut og å gå inn på personlige forhold eller forhold som ligger utenfor den aktuelle situasjon
- å snakke om sine egne erfaringer, men være opp-tatt av hva kollegaen forteller

Ved både formell og uformell kollegastøtte er det helt sentralt at den voldsrammede føler tillit til kollegastøtten og at denne har en forståelse av hva den voldsrammede gjennomgår.

Roller og ansvar

I dette kapittelet beskrives ulike roller i arbeidsmiljøarbeidet i virksomheten og ansvaret de ulike rollene har (arbeidsmiljøloven § 2-1, § 2-3, § 6-2, § 7-2, § 3-3).

Arbeidsgiver har ansvar for å sørge for at arbeidstakerne så langt det er mulig, beskyttes mot vold, trusler og uheldige belastninger. Arbeidsgiver har ansvar for å forebygge, håndtere og følge opp vold og trusler gjennom et kontinuerlig og systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid (HMS-arbeid).

Arbeidstakerne skal medvirke i utformingen og gjennomføringen av tiltak mot vold og trusler, og i den videre oppfølgingen av om tiltakene fungerer. De skal rapportere hendelser med vold og trusler til ledelsen. Samarbeid mellom arbeidstakere og arbeidsgiver er sentralt i arbeidet med forebygging, håndtering og oppfølging av vold og trusler. Det er et felles ansvar å skape gode arbeidsbetingelser.

Verneombudet har en sentral rolle i arbeidet med et fullt forsvarlig arbeidsmiljø i virksomheten. Arbeidsgiver skal ta med verneombudet på råd under planlegging og gjennomføring av tiltak mot vold og trusler. Verneombudet skal også følge med på at arbeidstakerne får nødvendig opplæring fra arbeidsgiver.

Tillitsvalgte ivaretar medlemmenes interesser i henhold til lov og avtaleverk. Tillitsvalgte er viktige samarbeidspartnere for arbeidsgiverne i det systematiske arbeidet med å forebygge vold og trusler.

Arbeidsmiljøutvalget skal delta i det forebyggende arbeidet som omhandler arbeidstakernes sikkerhet, helse og velferd. Utvalget kan også vedta at arbeidsgiver skal gjennomføre konkrete tiltak for bedring av arbeidsmiljøet.

Bedriftshelsetjenesten er fri og uavhengig i faglige spørsmål og skal bistå arbeidsgiver, arbeidstakere, verneombud og arbeidsmiljøutvalg i det forebyggende og systematiske arbeidsmiljøarbeidet. Det er viktig at virksomhetene søker bistand hos en bedriftshelsetjeneste som har kompetanse på området vold og trusler.

Referanser

1. Aagestad C et al. (2015). Faktabok om arbeidsmiljø og helse 2015. STAMI-rapport/nr 3, Oslo: Statens arbeidsmiljøinstitutt, 2015. <http://noa.stami.no/noa-publikasjoner/faktaboker-om-arbeidsmiljo-og--helse/>
2. Andersen, G R, & Søvik, S R (2016). Dødsfall og personskader som følge av vold og trusler i norsk landbasert arbeidsliv – En oversikt basert på hendelser meldt til Arbeidstilsynet. KOMPASS Tema nr. 1 2016. Trondheim: Direktoratet for arbeidstilsynet. <https://www.arbeidstilsynet.no/globalassets/om-oss/forskning-og-rapporter/kompass-tema-rapporter/2016/kompass-tema-nr-1-2016-dodsfall-og-personskader-som-folge-av-vold-og-trusler-i-norsk-landbasert-arbeidsliv.pdf>
3. Gaupset, S, & Moløkken H K (2015). Arbeidsmiljømodellen. Arbeidsmiljøloven som veiviser til et godt arbeidsmiljø. Trondheim: Direktoratet for arbeidstilsynet. <https://www.arbeidstilsynet.no/hms/arbeidsmiljomodellen/>
4. Svalund, J (2009). Vold og trusler om vold i offentlig sektor. Fafo-rapport 2009:30. http://www.fafo.no/media/com_netsukii/20120.pdf

www.arbeidstilsynet.no



Arbeidstilsynet

Risikovurdering – vold og trusler

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

Fra 01.01.2017 har kravene til innhold i risikovurdering av vold og trusler om vold vært forskriftsfestet. Veilederen er utarbeidet av Arbeidstilsynet og et eksempel på et verktøy som viser hvordan innholdet i denne forskriften kan forstås, slik at virksomheten kan ivareta lovkrav.

Innholdet er en veiledning, det angir ikke én riktig fremgangsmåte eller løsning. Veiledningen tar for seg de konkrete lovkravene til risikovurdering av vold og trussel om vold, og gir eksempler på noen aktuelle utfordringer og tiltak under hvert punkt i forskriften. Eksempelene er ikke uttømmende, og virksomheten må vurdere om det er andre forhold som er aktuelle å ta med.

Har du spørsmål knyttet til kravene som stilles til kartlegging og risikovurdering, kan du kontakte Arbeidstilsynet på 73 19 97 00.

Arbeidstilsynet, 30.05.2018

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

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

Krav i regelverk

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

Arbeidsgiver skal kartlegge forhold ved arbeidet som kan medføre at arbeidstaker blir utsatt for vold og trussel om vold. Ved planlegging, utforming og utførelse av arbeidet skal arbeidsgiver sørge for en vurdering av forhold som enkeltvis eller samlet kan være helseskadelig. På denne bakgrunn skal arbeidsgiver vurdere risiko, utarbeide planer og iverksette tiltak for å redusere risikoen. Risikovurderingen skal gjentas regelmessig og dokumenteres i den form som er nødvendig på bakgrunn av virksomhetens art, aktivitet, risikoforhold og størrelse, og oppbevares slik at opplysningene kan anvendes på et senere tidspunkt. Arbeidsgiver skal gjøre dette i samarbeid med arbeidstakerne og deres tillitsvalgte. Dette følger av arbeidsmiljøloven §§ 3-1 første og andre ledd bokstav c, jf. forskrift om organisering, ledelse og medvirkning § 7-1 og forskrift om utførelse av arbeid §§ 23A-1 og 23A-4.

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

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

Fremgangsmåte

Kjernen i kartleggingen og risikovurderingen er:

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

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

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

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

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

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

Diskuter følgende spørsmål:

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

Se Arbeidstilsynets nettsider: [Hvordan utføre risikovurdering?](#)

<p>Hva kan gå galt?</p> <p>Kartleggingen og risikovurderingen skal særlig ta hensyn til følgende:</p> <p>Under hvert tema er eksempler på forhold som kan <u>øke risiko</u> for vold, trusler og uheldig psykisk belastning.</p>	<p>-Hva er sannsynligheten for at dette går galt hos oss? (Hvor ofte kan det skje?)</p> <p>-Hva kan konsekvensene bli for de ansattes helse dersom det skjer?</p> <p>OBS: Hendelser som skjer sjelden kan være så alvorlige at forebyggende tiltak må iverksettes umiddelbart, og mindre alvorlige hendelser som skjer ofte kan også ha store helsekonsekvenser.</p>	<p>Virksomhetens risiko-vurdering av punktet</p> <p>Høy – middels – lav risiko</p>	<p>Hvordan reduseres risikoen?</p> <p>-Hva gjør vi for å forhindre dette?</p> <p>-Hva gjør vi for å redusere konsekvensene dersom det skjer?</p> <p>Oversikt over gjennomførte tiltak og/eller</p>	<p>Restrisiko etter allerede igangsatte tiltak</p> <p>Høy – middels – lav risiko</p>	<p>.... plan med frist for gjennomføring av tiltak.</p> <p>Ytterligere tiltak nødvendig?</p>
--	--	--	---	--	--

<p>Arbeidets organisering og tilrettelegging</p> <p>Ledelse: Ansvar og myndighet er ikke tydelig avklart. Leder har ikke tilstrekkelig kompetanse/ tidsressurser /oversikt/kontakt med ansatte.</p> <p>Vernetjeneste: VO har ikke tid til oppgavene, er ikke tilgjengelig/ har ikke kontakt med alle ansatte, har ikke oversikt over verneområdet. VO involveres ikke arbeidsmiljø saker, samarbeidet om HMS er ikke formalisert.</p> <p>Organisering og tilrettelegging: Manglende samarbeid, manglende møteplasser/ overlapp mellom vakter, uklar fordeling av oppgaver, ikke tid til pauser.</p> <p>Kontrolltiltak: Det finnes kontrolltiltak, f.eks. videoovervåkning eller tidsregistrering som kan øke risiko.</p> <p>Medvirkning: Det er ikke tilrettelagt for at ansatte kan medvirke/ ansatte er ikke kjent med sitt medvirkningsansvar/ det er ikke kultur for samarbeid/ det er ikke etablert møteplasser/ leder er ikke tilgjengelig nok.</p>	<p>Eksempel:</p> <p>Det er stor sannsynlighet for at verneombud ikke er tilgjengelig, grunnet turnusarbeid og for stort verneområde. Konsekvensen av dette kan være at verneombud og ledere ikke får vite om uheldige arbeidsmiljøforhold, og at forebyggende tiltak ikke blir iverksatt.</p> <p>Det er stor sannsynlighet for at ansatte ikke får tilstrekkelig informasjon om ny bruker/endret helsetilstand for bruker. Konsekvensen av dette kan være at ansatte utsettes for fare for vold og trusler.</p>	<p>Høy</p> <p>Høy</p>	<p>Eksempel:</p> <p>Formaliserte samarbeidsmøter mellom leder og verneombud månedlig, samt skriftlig avvikssystem.</p> <p>Etablering av møteplasser/overlapp mellom vakter med fokus på ansattes arbeidsmiljø, i tillegg til drift.</p>	<p>Middels</p> <p>Middels</p>	<p>Eksempel:</p> <p>Mindre verneområder. Flere verneombud.</p> <p>System for å sikre at alle ansatte, også deltidsansatt/vikarer får nødvendig informasjon om ny bruker/endret risiko hos bruker.</p>
---	---	-----------------------	---	-------------------------------	---

<p>Opplæring og øvelse: Det er ikke gode nok rutiner for opplæring som sikrer nødvendige ferdigheter i forebygging og håndtering av volds- og trusselsituasjoner.</p> <p>Informasjon: Det er ikke godt nok tilrettelagt slik at ansatte og andre som utfører oppgaver i virksomheten får nødvendig og oppdatert informasjon om aktuelle risikoforhold og tiltak. F.eks. om brukernes tilstand/humør/diagnoser/medisinering.</p> <p>Arbeidstilknytning: Ikke god nok ivaretagelse av ansatte i deltid, midlertidig ansatte, vikarer.</p> <p>Ikke tilstrekkelig variasjon</p> <p>Lav selvbestemmelse/kontroll</p> <p>Rollekonflikt</p> <p>Andre forhold: vurder om virksomheten har andre utfordringer enn de som er nevnt her.</p>					
<p>Hvor, når og i hvilke situasjoner kan arbeidstaker bli utsatt for vold og trussel om vold</p>					

<p>Det finnes arbeidsoppgaver der man er mer utsatt for vold og trussel om vold, eller uheldige psykiske belastninger:</p> <p>Arbeidslokaler og andre arbeidssteder, som hjemme hos bruker, i kontakt med pårørende, i bil, på tur.</p> <p>Tider på døgnet/ i løpet av vekten man er mer utsatt?</p> <p>Risiko ved sykefravær grunnet redusert bemanning, vikarer som ikke kjenner brukeren like godt, ikke mange nok kompetente ansatte på jobb?</p> <p>Privat/utenfor arbeidstid: er det andre steder utenfor arbeidsstedet og utenfor arbeidstid der man er utsatt, grunnet yrkesrollen? F.eks. i sosiale medier?</p> <p>Annet?</p>					
<p>Alenearbeid</p> <p>Det finnes situasjoner der man er alene med brukerne.</p> <p>Det er ikke god nok mulighet for å tilkalle hjelp.</p>					

<p>Hvilende kollega er ikke tilgjengelig nok.</p> <p>Annet?</p>					
<p>Arbeidstidens plassering og organisering</p> <p>Arbeidstidens plassering og organisering kan være helsebelastende. F.eks. nattarbeid, lange vakter, ugunstig turnus.</p> <p>Det er ikke tilstrekkelig tid til restitusjon mellom vakter</p> <p>Enkelte arbeidstidsordninger kan ekskludere arbeidstakere på grunn av helse eller livsfase.</p> <p>Ubalanse mellom arbeidstid og fritid, man er i for stor grad tilgjengelig for arbeidsgiver i fritiden (mellomledere særlig utsatt).</p> <p>Annet?</p>					
<p>Bemanning</p> <p>Bemanningen er ikke tilpasset arbeidsmengde og arbeidsoppgaver.</p>					

<p>Arbeidsstokkens sammensetning mht. kjønn, alder og kompetanse/erfaring er ikke tilpasset arbeidsoppgavene som skal gjøres.</p> <p>Det er høy gjennomtrekk av personale (høy turnover).</p> <p>Bemanningen økes ikke ved behov (sykdom, overbelegg mm), det er ikke tilgang til vikarer eller ekstrahjelp.</p> <p>Annet?</p>					
<p>Kompetanse</p> <p>Det er ikke god nok sammensetning av kompetanse på hver vakt.</p> <p>Ikke alle har tilstrekkelig opplæring slik at de er i stand til å utføre arbeidet de er satt til.</p> <p>Det er manglende kompetanse og erfaring hos nyansatte og vikarer som kan gi stress/belastning både for den nyansatte og kolleger.</p> <p>Virksomheten har ikke rutiner som sikrer opplæring og øvelse i forebygging og håndtering av vold og trusler.</p>					

<p>Det sikres ikke at de som gir opplæring til andre ansatte har god nok kompetanse.</p> <p>Annet?</p>					
<p>Utforming av arbeidslokalene og tekniske løsninger</p> <p>Arbeidslokalene er ikke tilpasset arbeidsoppgavene (for trangt, for dårlig oversikt mm)</p> <p>Det er ikke gode nok rømningsmuligheter.</p> <p>Det finnes gjenstander og inventar som kan utgjøre risiko.</p> <p>Det er ikke god nok mulighet for å tilkalle hjelp.</p> <p>Behovet for alarm/videoovervåking er ikke vurdert.</p> <p>Det er ikke vurdert hvilken type alarm (eks. med/uten lyd) som er mest hensiktsmessig.</p> <p>Det er ikke klart hva man skal gjøre når alarmen går.</p>					

<p>Det er ikke rutiner for kontroll av at alarm og annet teknisk utstyr virker.</p> <p>Annet?</p>					
<p>Effekten av iverksatte og planlagte forebyggende tiltak.</p> <p>Dette må vurderes under hvert av de ovennevnte punktene.</p> <p>Er tiltakene som er utført tilstrekkelige?</p> <p>Fungerer tiltakene som ønsket?</p> <p>Kan tiltakene medføre nye problemer?</p>					
<p>Forekommer uheldig belastning som følge av kontakt med andre?</p> <p>Emosjonell belastning, traumatiske hendelser, latent vold (redsel for at det kan oppstå situasjoner).</p>					

Finnes andre spesielle forhold i virksomheten som må vurderes?					
---	--	--	--	--	--

Generelle krav til tiltak:

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

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

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

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

Ved gjennomføring av tiltak skal det særlig tas hensyn til

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

TILTAKSPLAN

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

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



NORDREISA KOMMUNE
Att.: rådmann
Postboks 174
9156 STORSLETT

Orgnr 943350833

TILSYN - NORDREISA KOMMUNE | 943350833

Vi viser til tilsyn med:

- NORDREISA KOMMUNE HJEMMESYKEPLEIE | orgnr 988165069

Vi viser videre til den skriftlige tilbakemeldingen som er datert hos dere den 7.oktober 2019.

Vi beklager at vi er svært forsinket med saksbehandlingen.

Dersom dere har noen spørsmål til påleggene, kan dere ta kontakt med saksbehandler på telefon nummer 991 14 435 når dere mottar dette brevet.

Oppfylte pålegg

For fire av de gjenstående seks påleggene, gikk fristen for gjennomføring ut den 15.oktober 2019.

Pålegg - Vold, trusler om vold og uheldige belastninger - kartlegging, risikovurdering, tiltak og plan

For at vi skal kunne vurdere om pålegget er oppfylt, har vi stilt som vilkår at vi må ha mottatt:

- Kopi av kartlegging og risikovurdering av uheldige belastninger som oppfyller minimumskravene i forskrift om utførelse av arbeid § 23A-1
- Kopi av kartlegging og risikovurdering av uheldige belastninger som følge av kontakt med andre
- Oversikt over gjennomførte tiltak og/eller plan med frist for gjennomføring av tiltak
- Beskrivelse av hvordan verneombud/ansattes representant har medvirket i prosessen

Til dette pålegget har vi mottatt en skriftlig tilbakemelding som vi godtar, fordi dere har gjennomført risikovurderinger av de farene som dere selv vurderer som aktuelle for deres virksomhet. Samt at dere har sendt oss en plan for gjennomføring av risikoreduserende tiltak.

På bakgrunn av tilbakemeldingen er pålegget oppfylt.



For framtidige risikovurderinger av vold og trusler, minner vi dere om at arbeidsgiver har plikt til å gjennomføre en risikovurdering som tar utgangspunkt i forskrift om utførelse av arbeid § 23A-1. Det vil si at risikovurderingen av vold og trusler, skal særlig ta hensyn til:

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

Vi minner samtidig om at det i Arbeidstilsynets risikovurderingsverktøy for vold og trusler, er beskrevet hvilke arbeidsmiljøfaktorer som kan tas med i risikovurderingen av de temaene som er gjengitt i strekpunktene over.

Pålegg - Tids- og arbeidspress - kartlegging, risikovurdering, plan og tiltak

For at vi skal kunne vurdere om pålegget er oppfylt, har vi stilt som vilkår at vi må ha mottatt:

- Kopi av kartlegging og risikovurdering. Risikovurderingen skal særlig ta hensyn til arbeidets organisering og tilrettelegging
- Oversikt over gjennomførte tiltak og/eller plan med frist for gjennomføring av tiltak. Ved gjennomføring av tiltak skal det særlig tas hensyn til arbeidets organisering og kartlegging
- Beskrivelse av hvordan verneombudet og de øvrige arbeidstakerne har medvirket i prosessen

Til dette pålegget har vi mottatt en skriftlig tilbakemelding som oppfyller de vilkårene vi har stilt.

På bakgrunn av tilbakemeldingen er pålegget oppfylt.

Pålegg - Psykisk helse - kartlegging og risikovurdering

For at vi skal kunne vurdere om pålegget er oppfylt, har vi stilt som vilkår at vi må ha mottatt:

- Kopi av kartlegging og risikovurdering
- I prosessen med kartlegging og risikovurdering, må dere vurdere om det er risiko knyttet til at de ansatte praktiserer ulik grensesetting overfor brukere og pasienter
- Beskrivelse av hvordan verneombudet og de øvrige ansatte har medvirket i prosessen

Til dette pålegget har vi mottatt en skriftlig tilbakemelding som oppfyller de vilkårene vi har stilt.

På bakgrunn av tilbakemeldingen er pålegget oppfylt.



Fristutsettelse

Dere har to pålegg hvor fristen går ut den 31. desember 2019, og ett pålegg hvor fristen går ut den 30. januar 2020.

Fristutsettelsen gjelder følgende:

Pålegg - Vold og trusler - rutiner

Arbeidsgiver skal iverksette rutiner for hvordan vold, trusler og andre uheldige belastninger som følge av kontakt med andre skal forebygges, meldes, håndteres og følges opp. Verneombud/ansattes representant skal medvirke i å utarbeide rutinene.

For å vurdere om pålegget er oppfylt, må vi innen **31.12.2019** ha mottatt:

- Kopi av rutinene
- Beskrivelse av hvordan rutinene er iverksatt
- Beskrivelse av hvordan verneombudet og de øvrige ansatte har medvirket i prosessen

Ny kommentar fra oss:

Vi forstår det slik at dere har jobbet med rutiner for forebygging/ håndtering/ registrering/oppfølging av hendelser med vold og trusler om vold, parallelt med arbeidet med kartlegging og risikovurdering av denne typen hendelser, og at dere har planlagt at rutinene vil bli ferdigstilt innen 31. desember 2019.

Vi har mottatt Nordreisa kommunes dokument "Retningslinjer for forebygging og håndtering av vold og trusler mot ansatte". Ved gjennomgang av disse retningslinjene, har vi ikke funnet noe om *forebygging* av vold og trusler.

Dersom dere mener at det er en del om *forebygging* i disse retningslinjene, ber vi dere om å ringe saksbehandler når dere mottar dette brevet for å tydeliggjøre hvor vi kan finne en rutine for *forebygging* av vold og trusler mot ansatte. Dersom dere kan tydeliggjøre for oss hvor det står noe om *forebygging* i dokumentet, vil vi vurdere på nytt om pålegget kan lukkes.

Virksomheten har frist for gjennomføring av dette pålegget, til den 31. desember 2019.

Pålegg - Trakassering og annen utilbørlig opptreden - rutine

Arbeidsgiver skal iverksette rutiner for hvordan trakassering og annen utilbørlig opptreden skal forebygges, meldes, håndteres og følges opp. Verneombud/ansattes representant skal medvirke i å utarbeide rutinene.

For å vurdere om pålegget er oppfylt, må vi innen **31.12.2019** ha mottatt:

- Kopi av rutinene
- Beskrivelse av hvordan rutinene er iverksatt
- Beskrivelse av hvordan verneombudet og de øvrige ansatte har medvirket i prosessen med å utarbeide rutinene



Ny kommentar fra oss:

Når det gjelder dette pålegget, har dere tidligere fått frist til den 31. desember 2019 for gjennomføring av pålegget.

Pålegg - Vold og trussel om vold - opplæring

Arbeidsgiver skal gi arbeidstakerne nødvendig opplæring og øvelse i forebygging og håndtering av vold- og trusselsituasjoner, samt i bruk av eventuelt sikkerhetsutstyr, slik at arbeidstakerne så langt det er mulig, er beskyttet mot vold og trussel om vold. Opplæringen og øvelsen skal gjentas og tilpasses vesentlige endringer i risikovurderingen og ellers når det er nødvendig.

For å vurdere om pålegget er oppfylt, må vi innen **30.01.2020** ha mottatt:

- Skriftlig bekreftelse på at opplæring og øvelse er gitt, at opplæring og øvelser gjentas og tilpasses vesentlige endringer i risikovurderingen og ellers når det er nødvendig.
- Oversikt over innholdet i opplæring og øvelse
- Beskrivelse av hvordan arbeidsgiver sikrer fremtidig opplæring og øvelse

Ny kommentar fra oss:

For dette pålegget hadde dere først fått frist for gjennomføring til den 15. oktober 2019.

I den skriftlige tilbakemeldingen vi har mottatt, skriver dere at kommunen planlegger opplæring av vold og trusler for ansatte i flere kommunale virksomheter i tidsrommet januar-april 2020.

Arbeidstilsynet finner det ikke hensiktsmessig å gi dere frist for gjennomføring til april 2020. Slik vi vurderer det må arbeidet med forebygging av vold og trusler vektlegges sterkt. Med dette brevet gir vi dere utsatt frist for gjennomføring til den 30. januar 2020.

Hva må dere gjøre?

Dere må sende oss en skriftlig tilbakemelding for hvert enkelt pålegg innen fristen. Tilbakemeldingen skal undertegnes av arbeidsgiver eller en stedfortreder. Tilbakemeldingen kan også undertegnes av verneombudet eller en representant for de ansatte.

Gi informasjonen videre til verneombudet

Verneombudet skal gjøres kjent med vedtak fra Arbeidstilsynet. Vi ber derfor om at du som arbeidsgiver gir en kopi av dette brevet til verneombudet. Hvis virksomheten ikke har verneombud, gir du kopien til representanten for de ansatte.

Se arbeidsmiljøloven §§ 6-2 sjette ledd og 18-6 åttende ledd.

Kontakt oss

Dere finner mer informasjon om Arbeidstilsynet og om regelverket på www.arbeidstilsynet.no. Dere kan også kontakte oss på telefon 73 19 97 00. Dere kan svare på dette brevet og sende inn dokumentasjon til



oss digitalt via eDialog, se www.arbeidstilsynet.no/post. Dersom dere har spørsmål til saken, kontakt saksbehandler. Husk å oppgi referansenummer 2019/19427.

Med hilsen

Arbeidstilsynet

Olaug Iren Fossbakk
tilsynsleder
(sign.)

Marit Brygfjell
seniorinspektør
(sign.)

Dette brevet er godkjent elektronisk i Arbeidstilsynet og har derfor ingen signatur.

Kopi til:

NORDREISA KOMMUNE HJEMMESYKEPLEIE Att.: daglig leder, Sonjatunvegen 21, 9151 STORSLETT

Vedlegg:

Vold og trusler - bestemmelser i lov og forskrifter - ved Marit

Veileder---vold-og-trusler-i-forbindelse-med-arbeidet

Risikovurderingsverktøy_vold_trusler_300518

VOLD OG TRUSLER

– bestemmelser i lov og forskrift

Arbeidsmiljøloven

§ 4-3 Krav til det psykososiale arbeidsmiljøet

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

Forskrift om organisering, ledelse og medvirkning

§ 7-3. Tilleggskrav til risikovurderingen

Tiende strekpunkt: Risikovurdering skal gjennomføres i samsvar med forskrift om utførelse av arbeid, ved arbeid som kan medføre risiko for å bli utsatt for vold og trussel om vold. Jf. Forskrift om utførelse av arbeid kapittel 23A.

§ 8-2. Kvalifikasjons- og tilleggskrav til opplæring

Fjortende strekpunkt: Arbeidsgiveren skal sørge for opplæring i samsvar med forskrift om utførelse av arbeid ved arbeid som kan medføre risiko for å bli utsatt for vold og trussel om vold. Jf. Forskrift om utførelse av arbeid kapittel 23A.

§ 9-2. Tilleggskrav om informasjon til arbeidstakerne

Tiende strekpunkt: Arbeidsgiveren skal sørge for å informere i samsvar med forskrift om utførelse av arbeid ved arbeid som kan medføre risiko for å bli utsatt for vold og trussel om vold. Jf. Forskrift om utførelse av arbeid kapittel 23A.

§ 10-1. Planlegging og tilrettelegging av arbeidet

Bokstav n: Arbeidsgiver skal planlegge arbeidet og kontrollere rutinene for det systematiske arbeidsmiljøarbeidet, slik at det kan utføres sikkert og helsemessig forsvarlig. Arbeidet skal planlegges og gjennomføres på en slik måte at arbeidstakerne beskyttes mot vold og trussel om vold så langt det er mulig.

Arbeidsplassforskriften

§ 2.1. Utforming og innredning av arbeidsplasser og arbeidslokaler

Sjette ledd. Ved utforming og innredning av arbeidsplasser og arbeidslokaler skal det tas særlig hensyn til fare for vold og trussel om vold.

Forskrift om utførelse av arbeid

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

§ 23A-1. Risikovurdering av fare for å bli utsatt for vold og trussel om vold

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

Risikovurderingen skal særlig ta hensyn til:

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

§ 23A-2. Opplæring ved arbeid som kan medføre risiko for å bli utsatt for vold og trussel om vold

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.

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

§ 23A-3. Informasjon ved arbeid som kan medføre risiko for å bli utsatt for vold og trussel om vold

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.

§ 23A-4. Tiltak mot volds- 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 særlig tas hensyn til:

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

§ 23A-5. Arbeidsgivers oppfølging av arbeidstaker utsatt for vold og trussel om vold

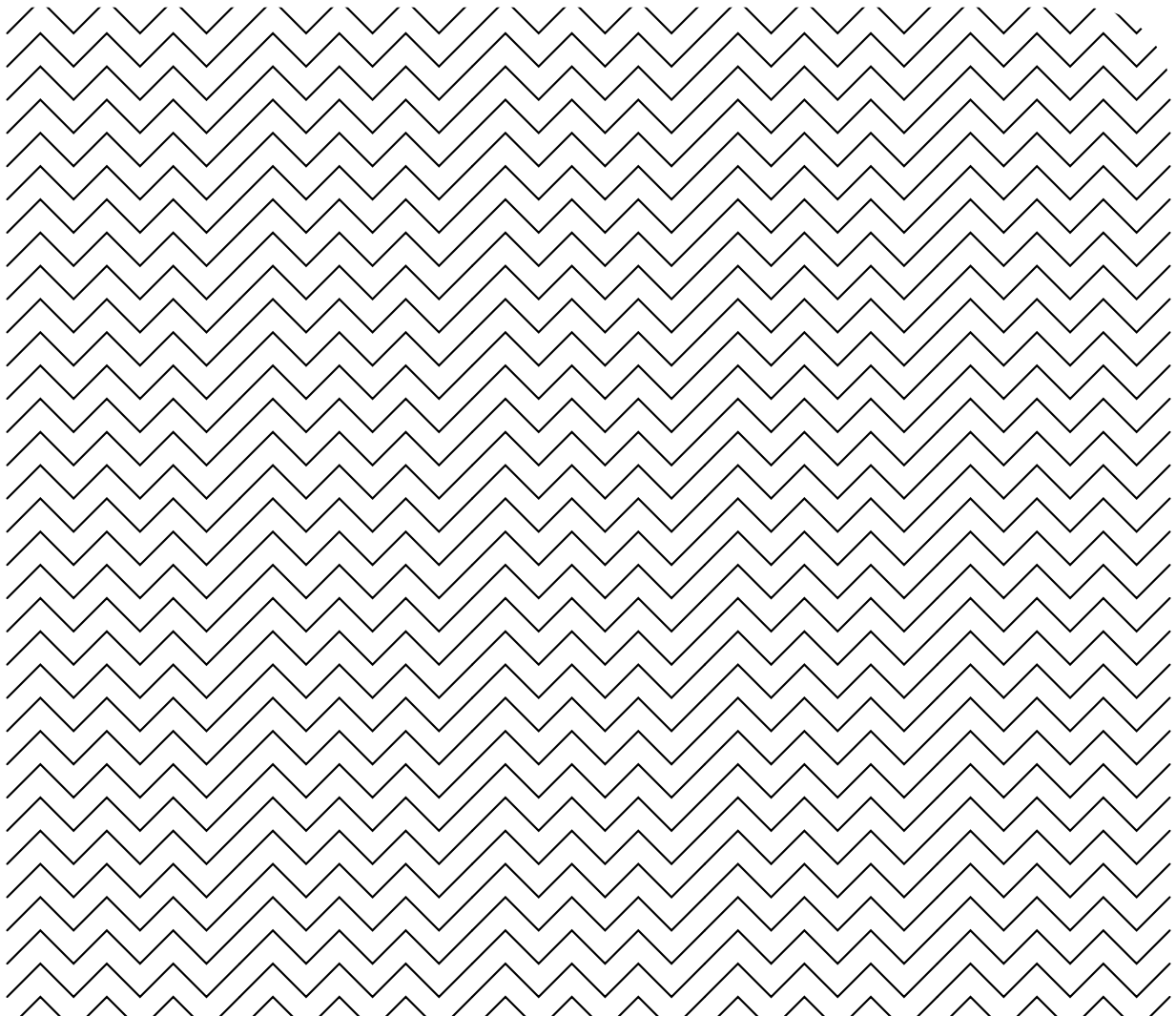
Arbeidsgiver skal sørge for at arbeidstaker som er utsatt for vold og trussel om vold får nødvendig oppfølging, både med hensyn til den fysiske og psykiske belastningen som hendelsen kan ha medført.



Arbeidstilsynet

Vold og trusler i forbindelse med arbeidet

Forebygging, håndtering og oppfølging



Utgitt august 2009

Direktoratet for arbeidstilsynet
Postboks 4720 Torgard
7468 Trondheim

Februar 2017

Publikasjonen er utgitt i en ny utgave med oppdaterte henvisninger til nye bestemmelser om vold og trusler i arbeidsmiljøforskriftene som trådte i kraft 1. januar 2017.

November 2017

Publikasjonen har fått ny design.

Innhold

4	Formål med veilederen
5	Definisjoner av vold og trusler
6	Avgrensning
7	Stadig flere utsettes for vold og trusler
7	De mest utsatte yrkene
8	De mest utsatte næringene
8	Få rapporterer vold og trusler
9	Vold og trusler i et arbeidsmiljøperspektiv
10	Arbeidsmiljømodellen: Tre inngangsdører til arbeidsmiljøet
9	1. Arbeidsbetingelser (oransje boks)
11	2. Arbeidsmiljøarbeidet (blå boks)
11	3. Andre komponenter (lilla boks)
11	Risikofaktorer (grønn boks)
13	Konsekvenser (rød boks)
14	Sammenhenger i modellen (pilene)
15	Forebygging av vold og trusler
15	Kartlegg farene
16	Vurdere risiko
16	Utarbeide planer og prioritere tiltak
16	Iverksette tiltak
17	Rutiner
17	Opplæring og informasjon
18	Følge opp og evaluere tiltak
19	Praktiske råd
19	Forebygging før en voldssituasjon inntreffer
19	Eksempler på organisatoriske tiltak
19	Eksempler på fysiske tiltak
20	I en voldssituasjon
20	For den voldsrammede
20	Å lese signaler
20	Konfliktdempende kommunikasjon
22	Oppfølging
22	Umiddelbart etter voldssituasjonen
22	Videre oppfølging
22	Hva bør den voldsrammede gjøre?
23	Hva bør arbeidsgiver gjøre?
23	Hva bør kollegaene gjøre?
24	Roller og ansvar
25	Referanser

Formål med veilederen

Veilederen gir råd om hvordan virksomhetene kan arbeide med å forebygge og håndtere vold og trusler som skjer i forbindelse med arbeidet. Ved å arbeide aktivt og bevisst med dette temaet kan færre arbeidstakere bli utsatt for vold og trusler. Samtidig kan det minske skadevirkningene for dem som rammes. Målgruppen for veilederen er arbeidsgivere, men den er like aktuell for arbeidstakere, verneombud, tillitsvalgte og bedriftshelsetjeneste.

Det er en økende risiko for vold og trusler i arbeidslivet, både i Norge og internasjonalt. I Norge oppgir 7,5 prosent av arbeidstakerne at de har vært utsatt for vold eller trusler i løpet av det siste året ifølge tall fra Nasjonal overvåking av arbeidsmiljø og -helse¹.

Det vil si at rundt 200.000 arbeidstakere hvert år utsettes for vold eller trusler i forbindelse med arbeidet. Vold og trusler er derfor et relevant og viktig arbeidsmiljøproblem å sette på dagsorden.

Arbeidsmiljøloven stiller krav til forsvarlige arbeidsbetingelser i virksomheten. Arbeidsbetingelsene utgjør den viktigste delen av arbeidsmiljøet i en virksomhet. De representerer mulige helsefarlige eksponeringer og det er her tiltakene må settes inn for å forebygge eventuelle negative helsekonsekvenser både på kort og på lang sikt.

Arbeidsmiljøloven skal blant annet sikre et arbeidsmiljø som gir grunnlag for en helsefremmende og meningsfylt arbeidssituasjon, og gi full trygghet mot fysiske og psykiske skadevirkninger, jf. arbeidsmiljøloven § 1-1. Regelverket krever at arbeidstaker skal, så langt det er mulig, beskyttes mot vold, trusler og uheldige belastninger som følge av kontakt med andre, jf. arbeidsmiljøloven § 4-3.

Denne veilederen har som formål å gi informasjon om hvordan virksomhetene bør jobbe forebyggende med vold og trusler med utgangspunkt i bestemmelsene i arbeidsmiljøloven og tilhørende forskrifter. Fra 1.1.2017 er det innført nye bestemmelser om vold og trusler i tre av arbeidsmiljøforskriftene:

- Forskrift om organisering, ledelse og medvirkning
- Arbeidsplassforskriften
- Forskrift om utførelse av arbeid

Disse bestemmelsene handler om planlegging av arbeidet, opplæring og informasjon, utforming av arbeidslokaler, risikovurdering, tiltak og oppfølging. De konkrete bestemmelsene omtales senere i veilederen.

Definisjoner av vold og trusler

Det finnes flere forskjellige definisjoner av vold og trusler. For den enkelte virksomhet er det viktig at arbeidsgiver og arbeidstakerne er enige om hva som inngår i begrepene vold og trusler. Det er viktig for å fange opp alle de volds- og trusselrelaterte belastningene som arbeidstakerne kan utsettes for i forbindelse med arbeidet. Dette omfatter alle typer vold og trusler knyttet til yrkesrollen, uavhengig av om det er på eller utenfor arbeidsstedet eller i eller utenfor arbeidstiden. Vold og trusler skal ikke behandles som et problem for den enkelte arbeidstaker, men som et arbeidsmiljøproblem som angår hele virksomheten.

Begrepene vold og trusler

Arbeidstilsynet definerer vold og trusler som:

Vold og trusler er hendelser hvor arbeidstakere blir fysisk eller verbalt angrepet i situasjoner som har forbindelse med deres arbeid, og som innebærer en åpenlys eller antydning trussel mot deres sikkerhet, helse eller velvære.

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

Vold er enhver handling som har til hensikt å føre til fysisk eller psykisk skade på person. Det kan også defineres som vold når arbeidstakere opplever utagerende handlinger hvor det utøves stort skadeverk på inventar og utstyr.

Vold og trusler kan dreie seg om:

- Fysisk vold – som primært gir skade på kroppen. Psykiske skader kan oppstå som følge av å bli utsatt for slik vold.
- Psykisk vold – trusler og truende atferd som kan uttrykkes både verbalt, gjennom kroppsspråk og ved skade på materiell. Formålet er å skape psykisk ubehag, frykt, engstelse og/eller usikkerhet.
- Seksuell vold – som kan gi både fysiske og psykiske skader.

Som fenomen opptrer ikke fysisk vold og psykisk vold nødvendigvis samtidig. Noen arbeidstakere kan være mer utsatt for psykisk vold, andre for fysisk vold.

Vold og trusler mellom arbeidstakere innad i en virksomhet forekommer relativt sjelden. Det er i hovedsak tredjepersoner, som for eksempel brukere, elever, innsatte, klienter, kunder eller pasienter, som utøver vold og trusler mot arbeidstakere. Det er ulike intensjoner bak vold og trusler. En måte å skille intensjonene på, er å skille mellom relasjonell vold og relasjonelle trusler på den ene siden og instrumentell vold og instrumentelle trusler på den andre siden. Relasjonell vold og relasjonelle trusler er hendelser der utøveren bevisst går inn for å ramme den andre i den yrkesmessige relasjonen. Det kan for eksempel skje mellom pasient og behandler eller mellom elev og lærer. Relasjonell vold og relasjonelle trusler utløses vanligvis på grunn av følelser som frykt, forvirring og frustrasjon. Dette kan blant annet komme av en tredjepersons følelse av avmakt eller en opplevelse av manglende dekning av grunnleggende behov. Det kan også skje som følge av dårlig og ikke-empatisk kommunikasjon eller kommunikasjonssvikt. Andre årsaker kan være hevni, rus/abstinenser, psykisk sykdom, manglende grensesetting og interessekonflikter. Instrumentell vold og instrumentelle trusler er

hendelser der noen utøver vold eller fremsetter trusler mot en person som et virkemiddel for å oppnå fordeler eller verdier, som for eksempel et ransutbytte. Kort sagt kan man si at i førstnevnte tilfelle utøves vold og trusler som et mål i seg selv, mens i sistnevnte tilfelle er vold og trusler et middel for å oppnå noe annet. Vold og trusler kan også kategoriseres basert på grad av forvarsel. Det vil si i hvilken grad handlingen kommer uforutsett eller er et resultat av en eskalert uoverensstemmelse. For å kunne forebygge vold og trusler er det viktig å forstå de mulige intensjonene bak slike handlinger, slik at virksomheten kan iverksette de nødvendige og riktige tiltakene.

Vold og trusler kan forekomme blant annet ansikt til ansikt, på telefon, skriftlig eller gjennom ulike digitale kanaler som f.eks. sosiale medier.

Avgrensning

Denne veilederen handler om vold og trusler fra tredjeperson – altså personer utenfor virksomheten. Vold og trusler er begrepsmessig beslektet med trakassering, men de skiller seg fra hverandre som fenomener. Vold og trusler kan skje som en enkelthendelse, mens trakassering er negative handlinger som vanligvis foregår over tid. I tillegg skjer trakassering primært blant personer som kjenner hverandre, mens vold og trusler kan forekomme både mellom kjente og mellom ukjente.

Arbeidsmiljøloven § 4–3 om psykososialt arbeidsmiljø skiller også begrepene vold og trusler og trakassering, ved at disse er regulert i to ulike ledd. Det fremgår av forarbeidene til loven at lovgiver på denne måten vil tydeliggjøre og fremheve disse som to ulike og særskilte risikofaktorer på området. Se arbeidstilsynet.no for mer informasjon om mobbing og trakassering.

Stadig flere utsettes for vold og trusler

Forskning viser at stadig flere arbeidstakere i Norge utsettes for vold og trusler i forbindelse med arbeidet. Dette er også en internasjonal trend. Forekomsten av vold og trusler i det norske arbeidslivet har ifølge levekårsundersøkelser variert mellom fire og seks prosent i perioden fra 1989 til 2006, men har økt til 7,5 prosent i 2013. Dette viser Faktabok om arbeidsmiljø og -helse 2015 fra Nasjonal overvåking av arbeidsmiljø og -helse¹. Det vil si at rundt 200.000 arbeidstakere hvert år utsettes for vold eller trusler i forbindelse med arbeidet.

2,6 prosent oppgir at de har vært utsatt for vold som ga synlige merker og fire prosent oppgir de har vært utsatt for vold som ikke har gitt synlige merker. 4,2 prosent oppgir at de har blitt utsatt for trusler om vold. Arbeidstilsynet har også registrert en økning i antall innmeldte skader som følge av vold på jobb i perioden 2011–2014. Arbeidstilsynet har grunn til å anta at det er store mørketall her. Mer enn dobbelt så mange kvinner som menn rapporterer at de blir utsatt for vold og trusler, og det er kvinner under 25 år som oftest rapporterer. En mulig årsak til at kvinner er mer utsatt, er at det er flere kvinner enn menn som arbeider i utsatte bransjer. Risiko for å bli utsatt for vold og trusler varierer etter næring og yrke. Yrkene i seg selv forklarer ikke variasjonen, men årsakssammenhengen handler i stor grad om de risikoutsatte situasjonene som arbeidstakerne i de ulike yrkene er involvert i.

De mest utsatte yrkene

- Helserelaterte yrker som vernepleiere, sosialarbeidere, pleie- og omsorgsarbeidere og sykepleiere
- Politi, vakter og lignende
- Yrker innen barnehage og undervisning: grunnskolelærere, barnehage- og skoleassistenter og førskolelærere
- Ledere innen utdanning, helse og tjenesteyting

Hvis vi ser kun på trusler er også leger, servitører, saksbehandlere og rådgivere innen administrasjon, samfunnsvitenskap og juss blant de mest utsatte yrkene.

De mest utsatte næringene

- Helse og sosial, som sykehus, psykiatri, sosiale tjenester, barnevern, hjemmetjeneste
- Offentlig administrasjon, som politi, kriminalomsorg, velferdstjenester
- Undervisning
- Forretningsmessig tjenesteyting, som renhold, vakt-tjenester og bemanningsbyråer
- Overnatting og servering

Potensielt forekommer vold og trusler i alle næringer og yrker der arbeidstakerne må forholde seg til tredjepersoner. De næringene og yrkene der forekomsten av vold og trusler er høy, har virksomhetene ofte gode systemer for forebygging, håndtering og oppfølging av vold og trusler. I næringer og yrker med mindre vold og trusler, ligger ikke fokuset nødvendigvis i like stor grad på forebygging av dette. Alle virksomheter bør ha gode systemer for forebygging, håndtering og oppfølging av vold og trusler. Det gjelder også virksomheter som ikke har hatt volds- eller trusselhendelser – særlig dersom dette er en risiko i næringen.

Få rapporterer vold og trusler

Vold og trusler i forbindelse med arbeidet skal registreres i avvikssystemene i virksomheten. Arbeidsgiver skal sørge for at alle personskader som oppstår under utførelse av arbeid blir registrert. Dette registeret skal være tilgjengelig for verneombudet, arbeidsmiljøutvalget, bedriftshelsetjenesten og Arbeidstilsynet (arbeidsmiljøloven § 5-1). Arbeidstakere må rapportere hendelser inn i avvikssystemet slik at arbeidsgiver får oversikt over omfang og type hendelser som de ansatte utsettes for. Det er viktig informasjon å ha når man skal forebygge vold og trusler. I bransjer der vold og trusler er en del av hver-

dagen, er arbeidstakerne ofte kjent med farene og har trening i å håndtere dem. Mange arbeidstakere i utsatte bransjer unnlater dermed å rapportere til arbeidsgiver fordi de ser det som en påregnelig del av arbeidshverdagen. Det kan være usikkerhet knyttet til hvilke hendelser som bør ansees som et «avvik» og dermed registreres. Arbeidstakere som ikke har klart å forhindre en hendelse kan også få skyldfølelse og unnlate å rapportere hendelsen av den grunn.

Arbeidsgiver har i tillegg plikt til å varsle Arbeidstilsynet og nærmeste politimyndighet når det skjer en ulykke i forbindelse med arbeid eller på arbeidsplassen der en arbeidstaker blir alvorlig skadet eller dør (arbeidsmiljøloven § 5-2). Med «alvorlig skade» menes enhver skade, fysisk eller psykisk, som medfører varig eller lengre tids arbeidsudyktighet. Skaden kan på et senere tidspunkt vise seg å være mer alvorlig enn først antatt, som for eksempel at skaden har gitt psykiske ettervirkninger. Denne varslings- og meldepikten gjelder også for volds- og trusselhendelser som medfører alvorlig fysisk eller psykisk skade. Det er i dag store mørketall knyttet til rapportering av vold og trusler. Dette kan blant annet skyldes at arbeidsgivere ikke er kjent med plikten eller er usikre på hva som skal meldes. Rapportering og registrering er viktig for å synliggjøre problemet og omfanget av tilfellene, slik at det kan settes i verk forebyggende tiltak. Det vil samtidig bidra til å øke kunnskap om vold og trusler i samfunnet.

Fra 2011 til 2014² har det vært en fordobling i antall meldinger til Arbeidstilsynet om alvorlig skade på arbeidstakere som følge av vold. Om økningen er reell, eller om den kommer som følge av økt bevissthet rundt innrapportering av slike hendelser er uklart.

Vold og trusler i et arbeidsmiljøperspektiv

For å kunne forebygge vold og trusler må vi forstå hvordan de ulike forholdene i arbeidsmiljøet henger sammen og påvirker hverandre. Dette synliggjøres i Arbeidstilsynets arbeidsmiljømodell (Figur 1). Arbeidstilsynets arbeidsmiljømodell³ samler og synliggjør hvilke krav arbeidsmiljøloven stiller til virksomhetenes arbeidsmiljø. Arbeidsmiljølovens krav er et «fullt forsvarlig arbeidsmiljø ut fra en enkeltvis og samlet vurdering av faktorer i arbeidsmiljøet som kan innvirke på arbeidstakernes fysiske og psykiske helse og velferd».

Arbeidsmiljømodellen: tre inngangsdører til arbeidsmiljøet

1. Arbeidsbetingelser (oransje boks)

Arbeidsgiver må i samarbeid med sine arbeidstakere sikre forsvarlige arbeidsbetingelser i virksomheten.

Arbeidsbetingelsene utgjør den viktigste delen av arbeidsmiljøet i en virksomhet. Det er arbeidsbetingelsene som representerer mulige helsefarlige eksponeringer. Det er her tiltakene må settes inn for å forebygge eventuelle negative helsekonsekvenser både på kort og på lang sikt.

Som vist i modellen, stiller arbeidsmiljøloven krav til arbeidsmiljøet på organisatorisk, psykososialt, ergonomisk, fysisk, kjemisk og biologisk område. Loven spesifiserer hvilke temaer som må vurderes og ivaretas innenfor hvert av disse områdene.

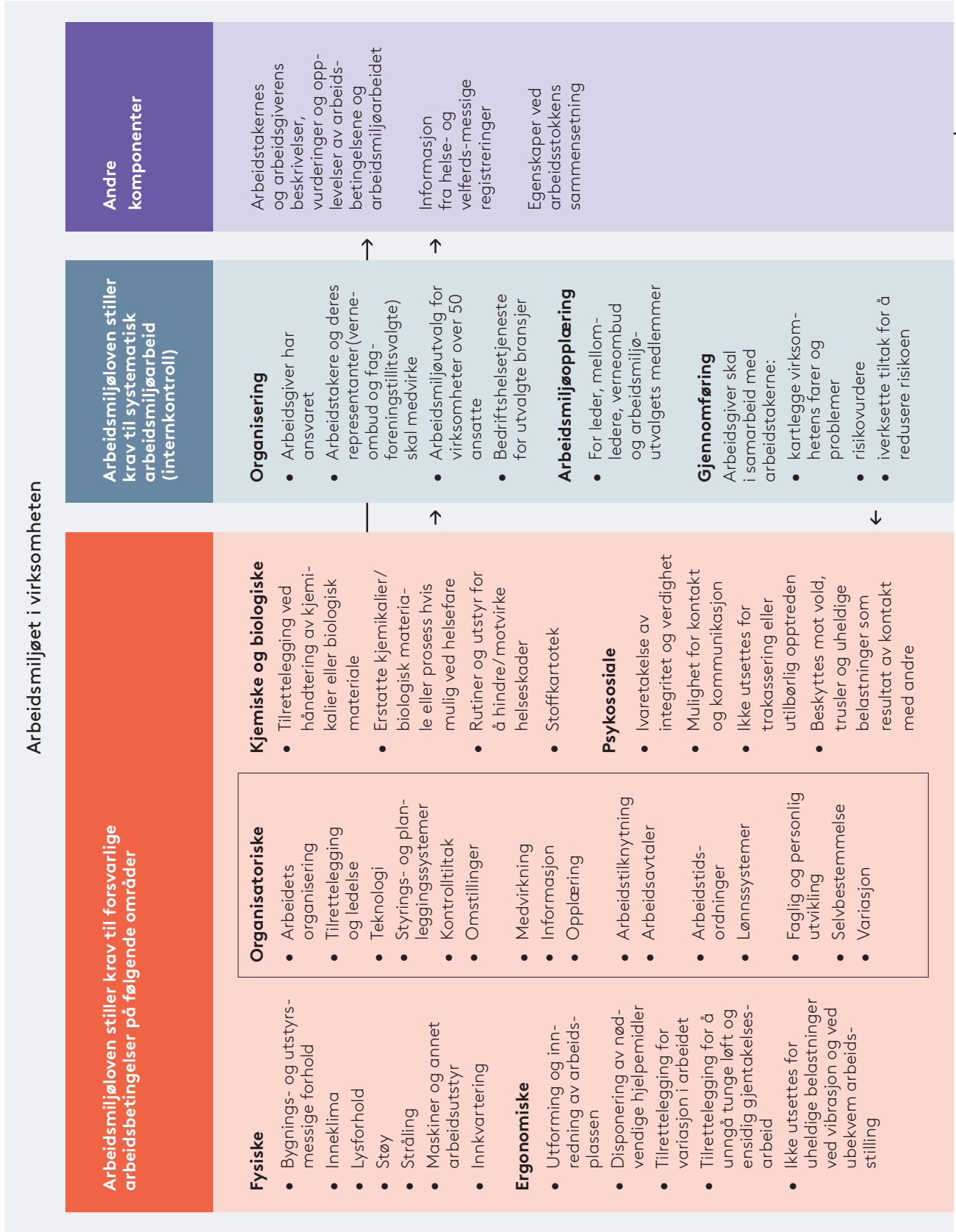
De organisatoriske arbeidsbetingelsene – i loven kalt generelle krav til arbeidsmiljøet – er i modellen gitt en sentral plassering. De organisatoriske arbeidsbetingelsene er tosidig. De kan representere en risiko i seg selv, samtidig som de kan påvirke virksomhetens muligheter for å ivareta arbeidsbetingelsene på de andre områdene. For eksempel vil måten arbeidet organiseres på, ha betydning for ivaretagelse av kravet om kontakt og kommunikasjon med andre, noe som igjen har betydning for hvor utsatt arbeidstakerne er for vold og trusler.

Kunnskap om hvilke arbeidsbetingelser som er mest belastende i den enkelte bransje, yrke eller virksomhet, må virksomhetene bruke i sitt eget arbeidsmiljøarbeid.

Modellen viser hvilke lovkrav som stilles til arbeidsbetingelsene og arbeidsmiljøarbeidet og som derfor må vurderes. Vurderingen må skje med utgangspunkt i virksomhetens art og størrelse, og hensikten med det enkelte lovkrav.

Arbeidstilsynets arbeidsmiljømodell – inngangsdør til vurdering av arbeidsmiljø

Figur 1



2. Arbeidsmiljøarbeidet (blå boks)

Arbeidsmiljøet i en virksomhet omfatter også virksomhetens arbeidsmiljøarbeid. Det vil si måten virksomheten arbeider med å sikre forsvarlige arbeidsbetingelser. Loven stiller krav til hvordan dette arbeidet skal organiseres, til at ledere skal ha arbeidsmiljøopplæring og til hvordan arbeidsmiljøarbeidet skal gjennomføres. Arbeidsmiljøarbeidet er med andre ord et virkemiddel for å sikre forsvarlige arbeidsbetingelser i virksomheten.

3. Andre komponenter (lilla boks)

En virksomhets arbeidsmiljø omfatter imidlertid mer enn hvordan virksomheten møter lovens krav. Arbeidstakernes og arbeidsgivers beskrivelser, vurderinger og opplevelser av arbeidsbetingelsene og arbeidsmiljøarbeidet, er også komponenter i virksomhetens arbeidsmiljø.

Helse- og velferdsmessige registreringer som sykefravær, uhelse og skader er også en del av virksomhetens arbeidsmiljø. Dette gjelder også arbeidstokkens sammensetning.

Modellen i Figur 2 tar utgangspunkt i arbeidsmiljømodellen og illustrerer sammenhengen mellom vold og trusler som en hendelse i arbeidsmiljøet, kjente risikofaktorer knyttet til vold og trusler, og typiske konsekvenser som vold og trusler fører med seg. Boksene om risikofaktorer og konsekvenser beskrives nedenfor. Boksen om systematisk arbeidsmiljøarbeid beskrives i kapittelet om forebygging av vold og trusler. Listene i de ulike boksene er ikke ment å være uttømmende.

Risikofaktorer (grønn boks)

Organisatoriske arbeidsbetingelser

Den måten som arbeidet er organisert, ledet og tilrettelagt på (organisatoriske arbeidsbetingelser)

har betydning for hvor utsatt arbeidstakerne er for vold og trusler. Dette bekrefter mange forskningsstudier. For eksempel viser en norsk undersøkelse⁴ av offentlige virksomheter innenfor tjenester for psykisk utviklingshemmede, barnevernskontor og barnevernsinstitusjoner, at organisatoriske forhold som lav bemanning og mangel på kompetanse er viktige årsaker til hvor utsatt arbeidstakerne er for vold og trusler. Selv om disse utfordringene i mange tilfeller ligger til typen arbeid og tjenestene som formidles, påvirkes relasjonen mellom arbeidstaker og bruker av hvor godt de kjenner hverandre, tiden arbeidstaker har til å samhandle med bruker og kompetansen han har på samhandling med denne typen brukere.

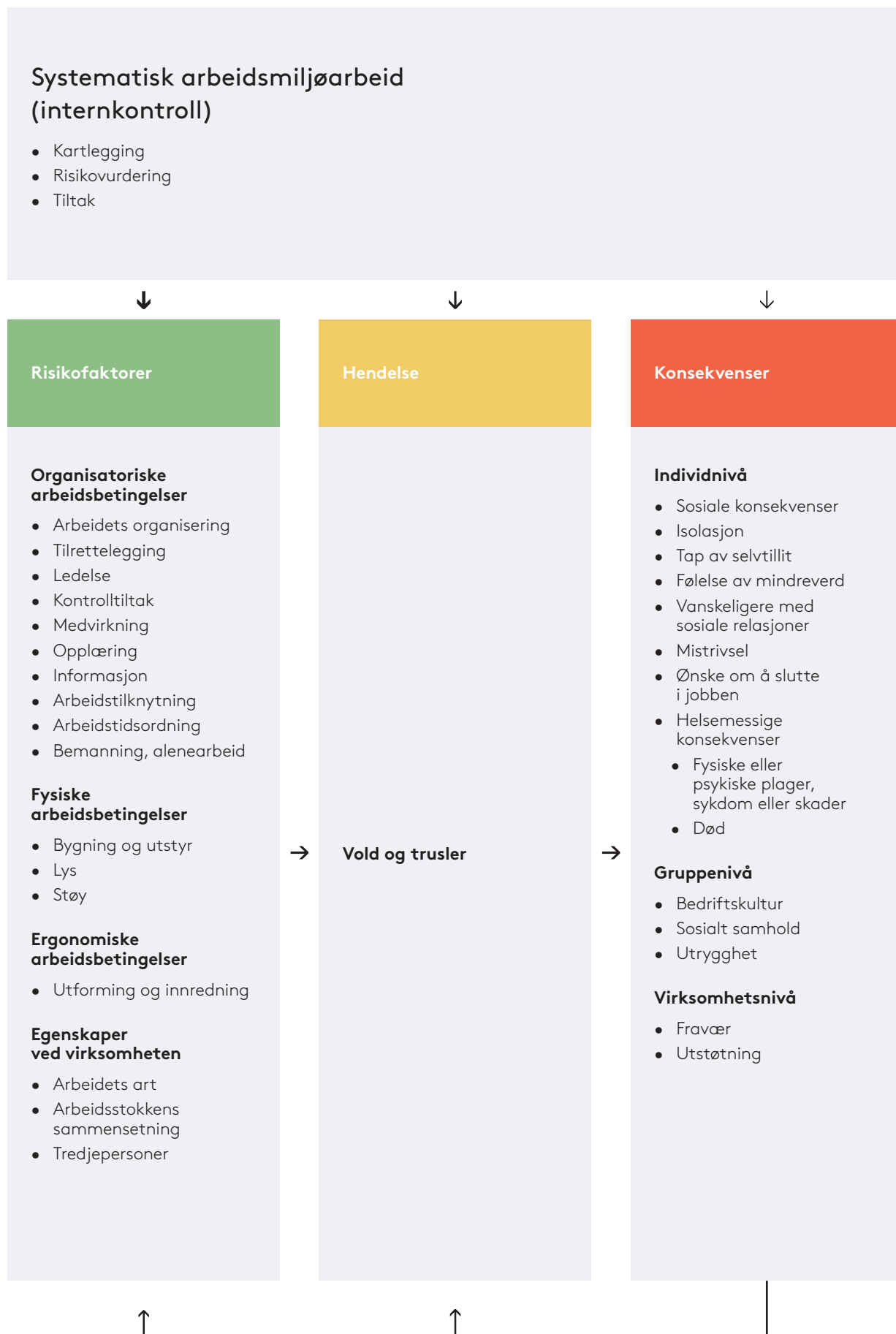
Manglende opplæring kan bidra til at antallet volds- og trusleepisoder er høyere enn de ellers ville vært. Studien viser også at de som opplever vold eller trusler i større grad arbeider på arbeidsplasser hvor kompetansen er svekket på grunn av stor utskiftning av arbeidstakere og hyppig bruk av ekstravakter uten tilstrekkelig kompetanse.

Manglende medvirkning fra arbeidstakerne kan medføre at aktuelle risikoforhold ikke blir kjent for arbeidsgiver. Det kan igjen føre til at virksomheten ikke iverksetter nødvendige og riktige tiltak for å forebygge vold og trusler.

Fellestrekk ved næringene og yrkene som rapporterer høyest forekomst av vold og trusler, er at arbeidstakere i stor grad er i kontakt med andre mennesker gjennom sitt arbeid og utfører tjenester overfor en tredjeperson. Det å jobbe ansikt-til-ansikt med for eksempel kunder eller pasienter øker sannsynligheten for å bli utsatt for vold og trusler. Det gjelder særlig arbeid med mennesker som befinner seg i en sårbar livssituasjon på grunn av for eksempel sykdom, rus eller liknende. Alenearbeid, natt- og kveldsarbeid og det å jobbe med penger og andre verdier øker også risikoen.

Andre organisatoriske forhold som i større grad rapporteres blant voldsrammede arbeidstakere enn

Figur 2



ikke-voldsrammede arbeidstakere, er tidspress, arbeidstempo, overtidsarbeid, at man må ta hurtige og kompliserte beslutninger og at arbeidsoppgavene krever kunnskap og ferdigheter man ikke har. Andre forhold som rapporteres er når man får oppgaver uten nødvendige ressurser til å utføre dem, eller når man må utføre arbeidet på en annen måte enn det man selv ønsker. Det kan imidlertid være vanskelig å si hva som forklarer disse sammenhengene, som for eksempel hva som er årsak og hva som er virkning.

Flere av Arbeidstilsynets tilsynskampanjer har avdekket at tids- og arbeidstempo i arbeidet kan medføre at virksomhetene ikke gjennomfører planlagte tiltak knyttet til vold og trusler. Arbeidstakernes stressnivå har også stor betydning i den daglige kontakten med tredjeperson. Høyt stressnivå kan hemme innlevelsevne og empati i kommunikasjonen mellom arbeidstaker og tredjeperson, noe som kan medføre økt risiko for konfrontasjoner og konfliktsituasjoner. Andre risikofaktorer er høyt gjennomtrekk av arbeidstakere i virksomheten, lav bemanning og mangelfull opplæring.

I situasjoner der flere av disse risikoforholdene opptrer samtidig, vil summen av dem føre til høyere risiko enn om de opptrer alene. Dette gjelder for eksempel tilfeller der en ung nyansatt arbeidstaker i varehandel jobber alene om natten med håndtering av penger.

Fysiske og ergonomiske arbeidsbetingelser

Hvordan arbeidsplassen er utformet og lagt til rette kan også sees i sammenheng med risiko for vold og trusler. Eksempler på dette er dårlig belysning og mangel på rømningsmuligheter og alarmsystemer.

Egenskaper ved virksomheten

Kulturelle forhold på arbeidsplassen, som for eksempel normer om at vold og trusler tolereres og ikke rapporteres, er også en viktig risikofaktor. Nyansatte og uerfarne er mer utsatt for vold og trusler enn erfarne

arbeidstakere. Dette kan skyldes manglende opplæring i arbeidsoppgaver, rutiner og håndtering av konkrete situasjoner.

Konsekvenser (rød boks)

Konsekvensene av vold og trusler kan man se på alle nivåer i en virksomhet. For enkeltindividet kan konsekvensene være av både fysisk, psykisk og sosial art.

Fysiske konsekvenser kan, avhengig av voldsutøvelsen, være:

- slagskader
- bittmerker og sår
- brudd, bevisstløshet
- tannskader
- indre skader
- død

Psykiske konsekvenser og reaksjoner kan for eksempel være:

- søvnproblemer
- angst
- redsel
- depresjon
- utrygghet
- konsentrasjonsvansker
- posttraumatisk stresslidelse

Sosiale konsekvenser kan være:

- isolasjon
- tap av selvtillit
- skyldfølelse
- følelse av å stå utenfor arbeidsfellesskap og andre sosiale fellesskap
- vanskeligheter med etablering og opprettholdelse av sosiale relasjoner
- frykt for å komme tilbake på jobb

For virksomheten kan konsekvenser som følge av vold og trusler være økt fravær, redusert motivasjon og produktivitet, større gjennomtrekk blant arbeidstakere og vanskeligheter med å rekruttere nye arbeidstakere.

Konsekvensene vil variere i styrke og omfang, avhengig av voldens omfang og alvorlighetsgrad, individuelle variasjoner knyttet til hvordan man blir påvirket av og håndterer hendelsen, og hvordan man blir fulgt opp i ettertid. Fokuset på vold og trusler i virksomhetene må derfor dekke både forebygging, håndtering og oppfølging.

Ved å eliminere alle hendelser med vold og trusler hos kvinner som jobber innenfor helse og sosial, viser analyser presentert i Faktabok om arbeidsmiljø og -helse 2015¹ at sykefraværet potensielt kan reduseres med 13 prosent.

Sammenhenger i modellen (pilene)

Pilene i modellen viser at risikofaktorene (grønn boks) kan føre til volds- og trusselhendelser (gul boks) som igjen kan ha ulike konsekvenser (rød boks). Pilene som går fra den øverste boksen i modellen, viser at systematisk arbeidsmiljøarbeid kan iverksettes som tiltak i alle tre faser. Pilene har ulike tykkelser som illustrerer når det er mest hensiktsmessig å sette i gang tiltak. Den tykkeste pilen indikerer at det er viktigst å sette inn til-

tak mot risikofaktorene (primærforebyggende), så mot selve hendelsen (sekundærforebyggende) og deretter tiltak for å redusere konsekvensene hvis nødvendig (tertiær forebyggende). Forebyggende arbeid betyr å sette inn tiltak som hindrer at hendelser oppstår. Pilene nederst i figuren viser at forholdene i de ulike boksene også påvirker hverandre.

Forebygging av vold og trusler

Det økende omfanget av vold og trusler i forbindelse med arbeidet viser at virksomheter må sette vold og trusler på dagsordenen. Det gjenspeiles også i de kravene knyttet til forebygging og oppfølging av hendelser med vold og trusler som ble tatt inn i arbeidsmiljøforskriftene i 2017. Det systematiske helse-, miljø- og sikkerhetsarbeidet (HMS-arbeidet) i virksomheten er helt avgjørende for å kunne forebygge hendelser med vold og trusler (se arbeidsmiljøloven § 3-1 og internkontrollforskriften). Det innebærer blant annet å:

- Kartlegge farene knyttet til vold og trusler
- Vurdere risiko ved farene; sannsynligheten for at de oppstår og konsekvensene som følger
- Utarbeide planer og prioritere tiltak
- Iverksette tiltak
- Følge opp og evaluere tiltakene

Det er viktig å få oversikt over alle potensielle farer relatert til vold og trusler i forbindelse med arbeidet uavhengig av om det er på eller utenfor arbeidsstedet eller i eller utenfor arbeidstiden. Virksomheten må kartlegge potensielle farer i arbeidet og vurdere risikoen knyttet til dem. God og systematisk kartlegging og risikovurdering med oppfølging og evaluering, er avgjørende for å få oversikt over risikoen for å bli utsatt for vold og trusler. Slikt systematisk arbeid er ikke bare viktig for å kunne forebygge, men også for å redusere skaden dersom en situasjon oppstår. Kulepunktene over vil bli beskrevet mer utfyllende nedenfor.

Kartlegg farene

Virksomheten skal foreta systematiske kartlegginger av hvor, når og i hvilke typer situasjoner arbeidstakerne kan bli utsatt for vold og trusler. Kartleggingen må inneholde en gjennomgang av risikofaktorer både internt i virksomheten og i omgivelsene. Forskrifts-

endringene fra 2017 innebærer blant annet en egen bestemmelse om risikovurdering av vold og trussel om vold, se § 23A-1 i forskrift om utførelse av arbeid. Bestemmelsen nevner en rekke eksempler på forhold som risikovurderingen skal omfatte der fellesnevneren er fokus på de organisatoriske arbeidsbetingelsene som er beskrevet i modellen ovenfor.

Måten arbeidet er organisert og lagt til rette på, har betydning for hvor stor risiko det er for at arbeidstakere blir utsatt for vold og trusler på jobb. Forskrift om organisering, ledelse og medvirkning presiserer at arbeidsgiver skal sørge for at arbeidet planlegges og gjennomføres slik at arbeidstakere beskyttes mot vold og trussel om vold, så langt det er mulig. Se forskriften § 10-1 n). Av den grunn bør virksomhetens kartlegging fokusere på organisatoriske arbeidsbetingelser, hvordan arbeidet er planlagt, organisert og tilrettelagt, den fysiske utformingen av arbeidsplassen og på kultur og normer på arbeidsplassen. Se «Praktiske råd» for konkrete eksempler.

Virksomheten skal kartlegge omfanget av vold og trusler kontinuerlig slik at arbeidsgiver har en oppdatert oversikt over hvor stort problemet er. Kartlegginger kan foregå ved bruk av ulike verktøy og metoder. Arbeidsmiljøundersøkelser, verne-runder og medarbeidersamtaler som gir mulighet for medvirkning og dialog, er eksempler på slike kartleggingsmetoder. I tillegg kan også ulike formelle møteplasser som personalmøter, fagmøter og driftsmøter være kartleggingsarenaer. Vold og trusler er et arbeidsmiljøproblem og ikke et individuelt problem, og formelle møteplasser er derfor viktige for å flytte belastningen fra den enkelte og over til arbeidsfellesskapet.

Medvirkning er nøkkelen til en god kartlegging og risikovurdering av forhold knyttet til vold og trusler selv om det formelle ansvaret for HMS-arbeid ligger hos arbeidsgiver. Det er viktig at arbeidstakere som står

i fare for å bli utsatt for vold og trusler får medvirke i dette arbeidet. Det er de som har størst forutsetning for å kunne uttale seg om potensielle farer i arbeidet, situasjoner som gjør dem utrygge og hva som skal til for at arbeidet skal være fullt forsvarlig.

Vurdere risiko

På bakgrunn av kartleggingen av mulige farer knyttet til vold og trusler, skal arbeidsgiver og arbeidstakere sammen gjøre en vurdering av hvor sannsynlig det er at disse oppstår og hvilke konsekvenser det kan medføre. Hensikten er å identifisere hvilke farekilder (situasjoner, hendelser, betingelser osv.) som innebærer størst risiko slik at man kan iverksette aktuelle tiltak for å hindre at disse oppstår (primærforebygging) eller redusere konsekvensene dersom det skulle skje (sekundær og tertiær forebygging). Det finnes en rekke ulike metoder for å gjennomføre risikovurderinger. I enkelte tilfeller kan det være nødvendig med en risikovurdering av en enkelt arbeidsoppgave eller arbeidssituasjon, som for eksempel alenearbeid på kveldstid, hjemmebesøk hos en ny pasient eller frakt av store verdier. I noen tilfeller vil det også være nødvendig å kartlegge og risikovurdere om enkeltpersoner kan utgjøre en risiko i arbeidsmiljøet, som for eksempel en innsatt, bruker eller pasient.

Dersom en arbeidstaker tidligere har blitt utsatt for volds- og trusselhendelser, kan det øke arbeidstakerens sårbarhet for helsekonsekvenser av å bli utsatt for ytterligere vold eller trusler. Dette er noe arbeidsgiver bør være oppmerksom på ved vurdering av risiko.

Utarbeide planer og prioritere tiltak

Etter kartleggingen og risikovurderingen må arbeidsgiver utarbeide en forpliktende handlingsplan med konkrete tiltak for å eliminere eller redusere risikoforholdene. Handlingsplanen skal tydelig beskrive hvilke tiltak som skal gjøres, hvem som er ansvarlig, og når tiltakene skal være gjort.

De konkrete tiltakene bør omfatte prosedyrer og rutiner for:

- Forebygging
- Håndtering av situasjonen
- Oppfølging
- Registrering av hendelser
- Opplæring
- Kriseberedskap

Kartleggingen og risikovurderingen vil sannsynligvis vise hvilke farekilder som er de mest alvorlige. Noen farekilder har større sannsynlighet for å skje eller medfører mer alvorlige konsekvenser. Dette bør arbeidsgiver ta hensyn til når han eller hun skal avgjøre hvilke tiltak som skal ha prioritet. Mest sannsynlig kan ikke virksomheten gjennomføre alle tiltakene samtidig og med én gang. Sett derfor opp en prioritert liste basert på betydelige farekilder med høy risiko. Enkle, raske og rimelige tiltak bør imidlertid også ha høy prioritet. Virksomheten må avsette nødvendige ressurser slik at tiltakene lar seg gjennomføre i praksis.

Iverksette tiltak

Utgangspunktet i arbeidsmiljøregelverket er at arbeidsgiver skal vurdere hvilke konkrete tiltak det er mest hensiktsmessig å iverksette for å eliminere eller redusere risiko. Tiltakene bør ha som formål å sikre systematisk arbeid mot vold og trusler i form av rutiner for å:

- forebygge at hendelser oppstår
- lære arbeidstakere hva de bør gjøre dersom en situasjon oppstår
- ivareta arbeidstakere dersom en hendelse har oppstått

I kapittelet «praktiske råd» oppsummeres flere punkter som er viktige i denne sammenheng. Rutiner, informasjon og opplæring er viktige generelle elementer i iverksettelse av tiltak og vil derfor bli beskrevet her. Bestemmelsene om dette finner du i forskrift om organisering, ledelse og medvirkning (§§ 8-2 og 9-2) og forskrift om utførelse av arbeid (§§ 23A-2, 23A-3, 23A-4 og 23A-5).

Rutiner

Virksomheten må ha klare rutiner for å forebygge, håndtere og følge opp vold- og trusselsituasjoner. Rutinene kan fungere som et sikkerhetsnett for alle og vil sikre at både arbeidsgiver og arbeidstakerne vet hva de skal gjøre for å forebygge at en situasjon oppstår, gjøre i en gitt situasjon, og i etterkant av hendelsen. Rutinene må revideres og oppdateres jevnlig. Etter at de har blitt gjort kjent for alle arbeidstakerne, kan de i tillegg henges opp på dører og vegger der personalet ferdes og tas frem i personalmøter ved jevne mellomrom.

Arbeidsgiver skal registrere og følge opp alle vold og trusselsituasjoner som skjer i forbindelse med arbeidet. Alle virksomheter skal ha rutiner for å melde og registrere enhver personskade som oppstår i forbindelse med arbeidet. Registreringen gir arbeidsgiver en oversikt over omfanget og danner ett grunnlag for det forebyggende arbeidet. Dersom det dreier seg om alvorlig skade, skal arbeidsgiver melde fra til Arbeidstilsynet og nærmeste politimyndighet. Arbeidstakerne skal gjøres kjent med rutinene for rapportering. Det gjelder både internrapportering og tilfeller som omfattes av meldeplikt til for eksempel Arbeidstilsynet, politiet eller helsemyndighetene.

Virksomheten bør ha interne registrerings skjema. De bør inneholde tid og sted for hendelsen, en beskrivelse av hva som skjedde, type skade, hvem som var involvert, hvordan det skal følges opp, og hvem som skal varsles.

Vold er som regel et brudd på straffeloven, og det kan være aktuelt med politianmeldelse. Virksomheten bør derfor utarbeide rutiner for å sikre at straffbare handlinger blir rapportert til myndighetene. Den formelle politianmeldelsen er som hovedregel arbeidsgivers ansvar. Det at arbeidsgiver anmelder, vil også bidra til å redusere tilleggs lastninger for arbeidstakerne som de ellers kan få dersom de selv må ta saken til rettssystemet.

Opplæring og informasjon

Arbeidstakere som står i fare for å bli utsatt for vold og trusler i forbindelse med arbeidet skal få nødvendig opplæring og øvelse i forebygging og håndtering av vold- og trusselsituasjoner og i bruk av eventuelt sikkerhetsutstyr. Opplæring, øvelse og informasjon om risikofaktorer knyttet til vold og trusler er sentralt. Det gir alle i virksomheten bedre forståelse for temaet, kunnskap om hvordan vold og trusler kan forebygges og gjør virksomheten bedre i stand til å håndtere slike hendelser når de oppstår. Arbeidsgiver skal sørge for at opplæring og øvelse gjentas og tilpasses eventuelle endringer i risikovurderingen og ellers når det er nødvendig.

Opplæring kan skje på temadager, kurs, konferanser, seminarer eller lignende, og bør skreddersys til den enkelte virksomheten og de aktuelle risikoforholdene. Opplæringen kan foregå på ulike nivåer; både på individuelt, gruppe- og organisatorisk nivå.

Det systematiske arbeidet med vold og trusler kan bidra til å skape en voldsforebyggende kultur. Åpenhet, opplæring, tydelige retningslinjer og rutiner, og klarhet i roller og ansvar er viktig. Normer for hva som regnes som påregnelig belastning og hva som blir akseptert som en «naturlig» del av arbeidet, har konsekvenser for hva som skal til for at arbeidstakere melder fra om hendelser. Virksomheten må derfor innarbeide en kultur og et klart og forutsigbart system som tydelig beskriver hvordan det voldsforebyggende arbeidet skal foregå og hvem som har ansvaret.

Følge opp og evaluere tiltak

For å opprettholde oppmerksomheten på arbeidet med å redusere risiko for vold og trusler er det viktig at ledelsen følger opp dette jevnlig ved å etterspørre status og evaluere tiltak. Risikovurderingen skal gjentas med passende mellomrom og ved endringer som kan påvirke risikoforholdene. Virksomheten må vurdere om det har skjedd endringer som kan ha betydning for risikoen for vold og trusler, som for eksempel nyansatte, nye arbeidslokaler og nye pasientgrupper. Slike endringer kan medføre nye farekilder og nye momenter må derfor inn i handlingsplanen, som for eksempel oppdatert opplæring og nye rutiner. Arbeidet med å jevnlig kartlegge og redusere risiko må være en del av den systematiske internkontrollen. For virksomheten medfører oppfølging av handlingsplanen at de må se til at planlagte tiltak faktisk er iverksatt, at rutiner foreligger og er kjent, og at nødvendig informasjon og opplæring er gitt. I tillegg må virksomheten evaluere om tiltakene har hatt ønsket effekt, om de er tilstrekkelige eller om virksomheten må gjøre noe mer eller noe annet for å redusere risiko.

I enkelte virksomheter er det kanskje urealistisk å eliminere vold og trusler som risikofaktor for arbeidstakere på grunn av arbeidets art. I disse tilfellene er det svært viktig at man sikrer gode rutiner og tiltak for forebygging, håndtering og oppfølging av arbeidstakere for å sikre et fullt forsvarlig arbeidsmiljø for alle. Praktiske råd knyttet til dette er listet opp i neste kapittel.

Praktiske råd

Forebygging før en voldssituasjon inntreffer

Listene under er eksempler på forebyggende tiltak og er ikke uttømmende. Alle tiltak må tilpasses den enkelte virksomhet ut fra risikoforholdene som er avdekket i kartlegging av arbeidsmiljøet.

Eksempler på organisatoriske tiltak

- Arenaer for medvirkning
- Jevnlige risikovurderinger
- Tilstrekkelig bemanning og eventuelt bruk av sikkerhetspersonell
- Redusere arbeids- og tidspress
- Sikre at arbeidstakerne har innflytelse på egen arbeidssituasjon
- Opplæring og kompetanse
- Informasjon om risikoforhold
- Rutiner for varsling og rapportering av hendelser
- Legge til rette for et godt psykososialt arbeidsmiljø (samarbeid, sosial støtte og trivsel skaper trygghet og virker som en støtpute)

Eksempler på fysiske tiltak

- Rømningsveier
- Fjerning av farlige gjenstander
- Utforming av lokalene med tanke på generell trivsel (som god plass, lys og luft i lokalene)
- Tilpasning av innredning av lokaler slik at man lett kan komme seg ut
- Mulighet for innsyn (så kolleger kan følge med)
- Sikkerhetssystemer som alarmer og video-overvåkning
- Personlig overfallsalarm
- Interntelefon
- Adgangsbegrensning

I en voldssituasjon

For den voldsrammede

I en voldssituasjon skal alle følge virksomhetens rutine for håndtering av en volds- og trusselsituasjon. Tilkall hjelp fra kollegaer hvis mulig. For å klare seg best mulig gjennom en voldssituasjon er det viktig at arbeidstakerne vet hvordan de kan beskytte seg selv.

Å lese signaler

For å vurdere om en situasjon innebærer risiko, må man lese motpartens signaler, både de ikke-verbale og de verbale:

- Virker personen ruspåvirket?
- Har personen et usedvanlig høyt stressnivå?
- Har personen (hvis kjent) et annet kroppsspråk enn vanlig?
- Reagerer personen voldsomt når det stilles krav?

Den forståelse man får av den andres sinnstilstand, kan hjelpe en til å bevare fatningen og trappe ned konflikten. Omstendighetene i situasjonen spiller også inn, som om man kjenner personen, eller om det er en ukjent person med et ukjent reaksjonsmønster.

Konfliktdempende kommunikasjon

Gjennom konfliktdempende kommunikasjon kan man bidra til å imøtekomme tredjepersons behov uansett hvilke følelser som blir uttrykt. Det vil si at uansett om det er aggressivitet, angst eller sorg som dominerer hos tredjeperson, så forsøker man å forstå og respektere den andres budskap.

Språk som demper konflikten, er å

- bruke jeg-setninger
- ha rolig stemmeføring
- lytte mer enn å prate
- snakke konkret
- fokusere på nåtid og fremtid
- gå på sak, ikke person

Språk som øker konflikten, er å

- anvende du-setninger
- rope
- avbryte
- gi kommandoer og sette krav
- bebreide
- snakke abstrakt
- fokusere på fortiden
- gå på person, ikke sak

Ti gode råd dersom noen opptrer truende

1. Opptre rolig
2. Lytt og vær observant
3. Vær aktiv – ta initiativ
4. Forklar tydelig hva som er mulig, og hva som ikke kan la seg gjøre
5. Bruk et enkelt språk og vær konkret
6. Vær hjelpsom
7. Ikke vær dominerende eller underkastende
8. Hold en passende avstand
9. Tenk på vedkommendes selvbylde og opplevelse av kontroll over situasjonen
10. Ta deg god tid og ikke gjør noe overilt

Umiddelbart etter voldssituasjonen

Tilkall hjelp fra kolleger hvis mulig. Dersom man er alene om kvelden eller natten, kontakt politi, og eventuelt lege hvis man er skadet. Varsle arbeidsgiver. Det er arbeidsgivers ansvar å sikre at den voldsrammede ikke er alene umiddelbart etter voldshendelsen. Leder og/eller kollegaer gir psykisk førstehjelp til den voldsrammede. Arbeidsgiver må i samråd med den voldsrammede avgjøre hvilken type oppfølging som er mest egnet i hvert enkelt tilfelle og vurdere bistand fra kvalifisert helsepersonell og fra bedriftshelsetjenesten.

Psykisk førstehjelp er å

- skape ro om den voldsrammede
- akseptere alle følelser
- vise omsorg og nærvær
- følge den voldsrammedes behov
- lytte – spørre om situasjonen

Unngå å

- snakke selv og styre samtalen
- fortelle om egne opplevelser
- bagatellisere
- analysere og forklare
- bli forlegen over følelser
- la den voldsrammede være alene
- bebreide eller kritisere den voldsrammede

Arbeidsgiver bør samle arbeidstakerne til en samtale i løpet av de første timene etter hendelsen. Samtalen kan gjerne innledes ved å avklare hensikt og bestemme regler dersom flere deltar. Slike regler kan være gjensidig taushetsplikt og å unngå bebreidelser mot hverandre. De er viktige for å skape trygghet og hindre angst.

I tillegg bør følgende punkter gjennomgås:

- Ta opp fakta, tanker og reaksjoner om det som har skjedd, men ikke press folk til å snakke.
- Gi informasjon om at det er normalt å få fysiske og psykiske reaksjoner. Slike reaksjoner kan være hjertebank, svette, hodepine, kvalme, svimmelhet, angst, uvirkelighetsfølelse.
- Vurder behovet for videre hjelp og avtal eventuelt nytt møte.

Det vil være forskjellig hva den enkelte arbeidstaker kan oppleve som belastende. I oppfølgingen etter en hendelse er det viktig å ta hensyn til dette.

Videre oppfølging

Hva bør den voldsrammede gjøre?

- Akseptere at det er normalt å reagere
- Ta imot psykologhjelp
- Fortelle om egne behov
- Overlate praktiske problemer til andre
- Gå på arbeid raskest mulig etter hendelsen
- Oppholde seg på arbeidsplassen, men ikke nødvendigvis utføre de vanlige arbeidsoppgavene
- Unngå å arbeide alene de første dagene etter hendelsen
- Bearbeide det som har skjedd, sammen med kollegaer, familie og venner. Unngå å gjøre dette alene.

Søk hjelp dersom sterke reaksjoner fortsetter eller forsterkes de første tre til fire ukene uten å vise tegn til å avta, en sterk følelse av uvirkelighet vedvarer, det er vanskelig å fungere i hverdagen (sosialt, yrkesmessig eller i andre deler av livet), det oppstår markerte forandringer i personligheten eller ved bruk av rusmidler til «selvbehandling».

Hva bør arbeidsgiver gjøre?

- Vurder behovet for å innkalle ekstern hjelp som psykolog, lege, bedriftshelsetjeneste
- Underrett pårørende
- Varsle Arbeidstilsynet og politiet ved alvorlige hendelser (lovpålagt plikt) og vurderer om hendelsen skal anmeldes (bør ikke overlates til den voldsrammede)
- Registrer voldshendelsen i virksomhetens interne avvikssystem
- Vurder behov for tilpasning av arbeidsoppgaver den første tiden etter hendelsen
- Unngå å plassere den voldsrammede i situasjoner som minner om voldshendelsen
- Vurder oppfølging for familie dersom den trekkes indirekte eller direkte inn i volds- og trusselsituasjonen
- Led gruppemøter hvor alle blir informert om hva som skjedde under og etter voldshendelsen
- Ta vare på eventuelle vitner til voldshendelsen
- Beskytt arbeidstakerne mot media og tredjeperson

Arbeidsgiver bør tilby helsekontroll for arbeidstakere som kan utsettes for gjentakende vold og trusler. En slik helsekontroll bør dekke både fysisk og psykisk helse.

Hva bør kollegaene gjøre?

Noen av de vanligste problemene etter en voldshendelse er mangel på forståelse fra omgivelsene for hvordan krisen rammer den det gjelder. De kan vise en misforstått beskyttelse overfor den voldsrammede og på den måten forsterke tendenser til isolasjon hos den voldsrammede. Ved å utvikle et systematisk opplegg for kollegastøtte kan man unngå dette. Det er viktig at de som skal fungere som kollegastøtter, får opplæring av fagpersoner på temaene aktiv lytting,

konflikthåndtering og selvmordsforebyggende arbeid. Støttesamtaler skal ha som mål å gi psykososial omsorg og støtte, og å redusere senvirkninger av en voldshendelse.

Kollegastøtte

- er en samtale som skal hjelpe den voldsrammede til klargjøring og yte hjelp til å forstå og akseptere de reaksjoner som kan oppstå
- gis ut fra tillit, frivillighet og konfidensialitet
- skal bidra med å skaffe helsefaglig assistanse hvis den voldsrammede viser sterke psykiske reaksjoner som ikke avtar

Kollegastøtte er ikke

- å være terapeut og å gå inn på personlige forhold eller forhold som ligger utenfor den aktuelle situasjon
- å snakke om sine egne erfaringer, men være opp-tatt av hva kollegaen forteller

Ved både formell og uformell kollegastøtte er det helt sentralt at den voldsrammede føler tillit til kollegastøtten og at denne har en forståelse av hva den voldsrammede gjennomgår.

Roller og ansvar

I dette kapittelet beskrives ulike roller i arbeidsmiljøarbeidet i virksomheten og ansvaret de ulike rollene har (arbeidsmiljøloven § 2-1, § 2-3, § 6-2, § 7-2, § 3-3).

Arbeidsgiver har ansvar for å sørge for at arbeidstakerne så langt det er mulig, beskyttes mot vold, trusler og uheldige belastninger. Arbeidsgiver har ansvar for å forebygge, håndtere og følge opp vold og trusler gjennom et kontinuerlig og systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid (HMS-arbeid).

Arbeidstakerne skal medvirke i utformingen og gjennomføringen av tiltak mot vold og trusler, og i den videre oppfølgingen av om tiltakene fungerer. De skal rapportere hendelser med vold og trusler til ledelsen. Samarbeid mellom arbeidstakere og arbeidsgiver er sentralt i arbeidet med forebygging, håndtering og oppfølging av vold og trusler. Det er et felles ansvar å skape gode arbeidsbetingelser.

Verneombudet har en sentral rolle i arbeidet med et fullt forsvarlig arbeidsmiljø i virksomheten. Arbeidsgiver skal ta med verneombudet på råd under planlegging og gjennomføring av tiltak mot vold og trusler. Verneombudet skal også følge med på at arbeidstakerne får nødvendig opplæring fra arbeidsgiver.

Tillitsvalgte ivaretar medlemmenes interesser i henhold til lov og avtaleverk. Tillitsvalgte er viktige samarbeidspartnere for arbeidsgiverne i det systematiske arbeidet med å forebygge vold og trusler.

Arbeidsmiljøutvalget skal delta i det forebyggende arbeidet som omhandler arbeidstakernes sikkerhet, helse og velferd. Utvalget kan også vedta at arbeidsgiver skal gjennomføre konkrete tiltak for bedring av arbeidsmiljøet.

Bedriftshelsetjenesten er fri og uavhengig i faglige spørsmål og skal bistå arbeidsgiver, arbeidstakere, verneombud og arbeidsmiljøutvalg i det forebyggende og systematiske arbeidsmiljøarbeidet. Det er viktig at virksomhetene søker bistand hos en bedriftshelsetjeneste som har kompetanse på området vold og trusler.

Referanser

1. Aagestad C et al. (2015). Faktabok om arbeidsmiljø og helse 2015. STAMI-rapport/nr 3, Oslo: Statens arbeidsmiljøinstitutt, 2015. <http://noa.stami.no/noa-publikasjoner/faktaboker-om-arbeidsmiljo-og--helse/>
2. Andersen, G R, & Søvik, S R (2016). Dødsfall og personskader som følge av vold og trusler i norsk landbasert arbeidsliv – En oversikt basert på hendelser meldt til Arbeidstilsynet. KOMPASS Tema nr. 1 2016. Trondheim: Direktoratet for arbeidstilsynet. <https://www.arbeidstilsynet.no/globalassets/om-oss/forskning-og-rapporter/kompass-tema-rapporter/2016/kompass-tema-nr-1-2016-dodsfall-og-personskader-som-folge-av-vold-og-trusler-i-norsk-landbasert-arbeidsliv.pdf>
3. Gaupset, S, & Moløkken H K (2015). Arbeidsmiljømodellen. Arbeidsmiljøloven som veiviser til et godt arbeidsmiljø. Trondheim: Direktoratet for arbeidstilsynet. <https://www.arbeidstilsynet.no/hms/arbeidsmiljomodellen/>
4. Svalund, J (2009). Vold og trusler om vold i offentlig sektor. Fafo-rapport 2009:30. http://www.fafo.no/media/com_netsukii/20120.pdf

www.arbeidstilsynet.no



Arbeidstilsynet

Risikovurdering – vold og trusler

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

Fra 01.01.2017 har kravene til innhold i risikovurdering av vold og trusler om vold vært forskriftsfestet. Veilederen er utarbeidet av Arbeidstilsynet og et eksempel på et verktøy som viser hvordan innholdet i denne forskriften kan forstås, slik at virksomheten kan ivareta lovkrav.

Innholdet er en veiledning, det angir ikke én riktig fremgangsmåte eller løsning. Veiledningen tar for seg de konkrete lovkravene til risikovurdering av vold og trussel om vold, og gir eksempler på noen aktuelle utfordringer og tiltak under hvert punkt i forskriften. Eksempelene er ikke uttømmende, og virksomheten må vurdere om det er andre forhold som er aktuelle å ta med.

Har du spørsmål knyttet til kravene som stilles til kartlegging og risikovurdering, kan du kontakte Arbeidstilsynet på 73 19 97 00.

Arbeidstilsynet, 30.05.2018

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

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

Krav i regelverk

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

Arbeidsgiver skal kartlegge forhold ved arbeidet som kan medføre at arbeidstaker blir utsatt for vold og trussel om vold. Ved planlegging, utforming og utførelse av arbeidet skal arbeidsgiver sørge for en vurdering av forhold som enkeltvis eller samlet kan være helseskadelig. På denne bakgrunn skal arbeidsgiver vurdere risiko, utarbeide planer og iverksette tiltak for å redusere risikoen. Risikovurderingen skal gjentas regelmessig og dokumenteres i den form som er nødvendig på bakgrunn av virksomhetens art, aktivitet, risikoforhold og størrelse, og oppbevares slik at opplysningene kan anvendes på et senere tidspunkt. Arbeidsgiver skal gjøre dette i samarbeid med arbeidstakerne og deres tillitsvalgte. Dette følger av arbeidsmiljøloven §§ 3-1 første og andre ledd bokstav c, jf. forskrift om organisering, ledelse og medvirkning § 7-1 og forskrift om utførelse av arbeid §§ 23A-1 og 23A-4.

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

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

Fremgangsmåte

Kjernen i kartleggingen og risikovurderingen er:

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

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

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

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

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

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

Diskuter følgende spørsmål:

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

Se Arbeidstilsynets nettsider: [Hvordan utføre risikovurdering?](#)

<p>Hva kan gå galt?</p> <p>Kartleggingen og risikovurderingen skal særlig ta hensyn til følgende:</p> <p>Under hvert tema er eksempler på forhold som kan <u>øke risiko</u> for vold, trusler og uheldig psykisk belastning.</p>	<p>-Hva er sannsynligheten for at dette går galt hos oss? (Hvor ofte kan det skje?)</p> <p>-Hva kan konsekvensene bli for de ansattes helse dersom det skjer?</p> <p>OBS: Hendelser som skjer sjelden kan være så alvorlige at forebyggende tiltak må iverksettes umiddelbart, og mindre alvorlige hendelser som skjer ofte kan også ha store helsekonsekvenser.</p>	<p>Virksomhetens risiko-vurdering av punktet</p> <p>Høy – middels – lav risiko</p>	<p>Hvordan reduseres risikoen?</p> <p>-Hva gjør vi for å forhindre dette?</p> <p>-Hva gjør vi for å redusere konsekvensene dersom det skjer?</p> <p>Oversikt over gjennomførte tiltak og/eller</p>	<p>Restrisiko etter allerede igangsatte tiltak</p> <p>Høy – middels – lav risiko</p>	<p>.... plan med frist for gjennomføring av tiltak.</p> <p>Ytterligere tiltak nødvendig?</p>
--	--	--	---	--	--

<p>Arbeidets organisering og tilrettelegging</p> <p>Ledelse: Ansvar og myndighet er ikke tydelig avklart. Leder har ikke tilstrekkelig kompetanse/ tidsressurser /oversikt/kontakt med ansatte.</p> <p>Vernetjeneste: VO har ikke tid til oppgavene, er ikke tilgjengelig/ har ikke kontakt med alle ansatte, har ikke oversikt over verneområdet. VO involveres ikke arbeidsmiljø saker, samarbeidet om HMS er ikke formalisert.</p> <p>Organisering og tilrettelegging: Manglende samarbeid, manglende møteplasser/ overlapp mellom vakter, uklar fordeling av oppgaver, ikke tid til pauser.</p> <p>Kontrolltiltak: Det finnes kontrolltiltak, f.eks. videoovervåkning eller tidsregistrering som kan øke risiko.</p> <p>Medvirkning: Det er ikke tilrettelagt for at ansatte kan medvirke/ ansatte er ikke kjent med sitt medvirkningsansvar/ det er ikke kultur for samarbeid/ det er ikke etablert møteplasser/ leder er ikke tilgjengelig nok.</p>	<p>Eksempel:</p> <p>Det er stor sannsynlighet for at verneombud ikke er tilgjengelig, grunnet turnusarbeid og for stort verneområde. Konsekvensen av dette kan være at verneombud og ledere ikke får vite om uheldige arbeidsmiljøforhold, og at forebyggende tiltak ikke blir iverksatt.</p> <p>Det er stor sannsynlighet for at ansatte ikke får tilstrekkelig informasjon om ny bruker/endret helsetilstand for bruker. Konsekvensen av dette kan være at ansatte utsettes for fare for vold og trusler.</p>	<p>Høy</p> <p>Høy</p>	<p>Eksempel:</p> <p>Formaliserte samarbeidsmøter mellom leder og verneombud månedlig, samt skriftlig avvikssystem.</p> <p>Etablering av møteplasser/overlapp mellom vakter med fokus på ansattes arbeidsmiljø, i tillegg til drift.</p>	<p>Middels</p> <p>Middels</p>	<p>Eksempel:</p> <p>Mindre verneområder. Flere verneombud.</p> <p>System for å sikre at alle ansatte, også deltidsansatt/vikarer får nødvendig informasjon om ny bruker/endret risiko hos bruker.</p>
---	---	-----------------------	---	-------------------------------	---

<p>Opplæring og øvelse: Det er ikke gode nok rutiner for opplæring som sikrer nødvendige ferdigheter i forebygging og håndtering av volds- og trusselsituasjoner.</p> <p>Informasjon: Det er ikke godt nok tilrettelagt slik at ansatte og andre som utfører oppgaver i virksomheten får nødvendig og oppdatert informasjon om aktuelle risikoforhold og tiltak. F.eks. om brukernes tilstand/humør/diagnoser/medisinering.</p> <p>Arbeidstilknytning: Ikke god nok ivaretagelse av ansatte i deltid, midlertidig ansatte, vikarer.</p> <p>Ikke tilstrekkelig variasjon</p> <p>Lav selvbestemmelse/kontroll</p> <p>Rollekonflikt</p> <p>Andre forhold: vurder om virksomheten har andre utfordringer enn de som er nevnt her.</p>					
<p>Hvor, når og i hvilke situasjoner kan arbeidstaker bli utsatt for vold og trussel om vold</p>					

<p>Det finnes arbeidsoppgaver der man er mer utsatt for vold og trussel om vold, eller uheldige psykiske belastninger:</p> <p>Arbeidslokaler og andre arbeidssteder, som hjemme hos bruker, i kontakt med pårørende, i bil, på tur.</p> <p>Tider på døgnet/ i løpet av vekten man er mer utsatt?</p> <p>Risiko ved sykefravær grunnet redusert bemanning, vikarer som ikke kjenner brukeren like godt, ikke mange nok kompetente ansatte på jobb?</p> <p>Privat/utenfor arbeidstid: er det andre steder utenfor arbeidsstedet og utenfor arbeidstid der man er utsatt, grunnet yrkesrollen? F.eks. i sosiale medier?</p> <p>Annet?</p>					
<p>Alenearbeid</p> <p>Det finnes situasjoner der man er alene med brukerne.</p> <p>Det er ikke god nok mulighet for å tilkalle hjelp.</p>					

<p>Hvilende kollega er ikke tilgjengelig nok.</p> <p>Annet?</p>					
<p>Arbeidstidens plassering og organisering</p> <p>Arbeidstidens plassering og organisering kan være helsebelastende. F.eks. nattarbeid, lange vakter, ugunstig turnus.</p> <p>Det er ikke tilstrekkelig tid til restitusjon mellom vakter</p> <p>Enkelte arbeidstidsordninger kan ekskludere arbeidstakere på grunn av helse eller livsfase.</p> <p>Ubalanse mellom arbeidstid og fritid, man er i for stor grad tilgjengelig for arbeidsgiver i fritiden (mellomledere særlig utsatt).</p> <p>Annet?</p>					
<p>Bemanning</p> <p>Bemanningen er ikke tilpasset arbeidsmengde og arbeidsoppgaver.</p>					

<p>Arbeidsstokkens sammensetning mht. kjønn, alder og kompetanse/erfaring er ikke tilpasset arbeidsoppgavene som skal gjøres.</p> <p>Det er høy gjennomtrekk av personale (høy turnover).</p> <p>Bemanningen økes ikke ved behov (sykdom, overbelegg mm), det er ikke tilgang til vikarer eller ekstrahjelp.</p> <p>Annet?</p>					
<p>Kompetanse</p> <p>Det er ikke god nok sammensetning av kompetanse på hver vakt.</p> <p>Ikke alle har tilstrekkelig opplæring slik at de er i stand til å utføre arbeidet de er satt til.</p> <p>Det er manglende kompetanse og erfaring hos nyansatte og vikarer som kan gi stress/belastning både for den nyansatte og kolleger.</p> <p>Virksomheten har ikke rutiner som sikrer opplæring og øvelse i forebygging og håndtering av vold og trusler.</p>					

<p>Det sikres ikke at de som gir opplæring til andre ansatte har god nok kompetanse.</p> <p>Annet?</p>					
<p>Utforming av arbeidslokalene og tekniske løsninger</p> <p>Arbeidslokalene er ikke tilpasset arbeidsoppgavene (for trangt, for dårlig oversikt mm)</p> <p>Det er ikke gode nok rømningsmuligheter.</p> <p>Det finnes gjenstander og inventar som kan utgjøre risiko.</p> <p>Det er ikke god nok mulighet for å tilkalle hjelp.</p> <p>Behovet for alarm/videoovervåking er ikke vurdert.</p> <p>Det er ikke vurdert hvilken type alarm (eks. med/uten lyd) som er mest hensiktsmessig.</p> <p>Det er ikke klart hva man skal gjøre når alarmen går.</p>					

<p>Det er ikke rutiner for kontroll av at alarm og annet teknisk utstyr virker.</p> <p>Annet?</p>					
<p>Effekten av iverksatte og planlagte forebyggende tiltak.</p> <p>Dette må vurderes under hvert av de ovennevnte punktene.</p> <p>Er tiltakene som er utført tilstrekkelige?</p> <p>Fungerer tiltakene som ønsket?</p> <p>Kan tiltakene medføre nye problemer?</p>					
<p>Forekommer uheldig belastning som følge av kontakt med andre?</p> <p>Emosjonell belastning, traumatiske hendelser, latent vold (redsel for at det kan oppstå situasjoner).</p>					

Finnes andre spesielle forhold i virksomheten som må vurderes?					
---	--	--	--	--	--

Generelle krav til tiltak:

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

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

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

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

Ved gjennomføring av tiltak skal det særlig tas hensyn til

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

TILTAKSPLAN

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

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

Fra: Silje Båtnes (Silje.Batnes@nordreisa.kommune.no)

Sendt: 17.12.2019 14:59:31

Til: Else Elvestad; Siri Ytterstad; Nordreisa Kommune

Kopi:

Emne: Årsrapport 2019 BUK og Ungdomsrådet

Vedlegg: Årsrapport BUK.docx;Årsrapport Ungdomsrådet.docx

Hei,

Har gjort ferdig årsrapport for BUK og Ungdomsrådet.

Med vennlig hilsen

Silje Båtnes,
Ungdomskontakt -
Forebyggende tjenester.
Telefon: 41706116



Nordreisa kommune
Ráissa suohkan
Raisin komuuni

Nordreisa kommune
Ráissa suohkan
Raisin komuuni

Postadresse:

Postboks 174, 9156 Storslett

E-post: postmottak@nordreisa.kommune.no

Besøksadresse:

Sentrum 17

Internett: www.nordreisa.kommune.no www.facebook.com/nordreisakommune

Telefon: 77 58 80 00

Telefaks: 77 77 07 01

Bankkto:
4740 05
03954

Org nr:
943 350
833

Barn – og unges kommunestyre, 2019

Nordreisa



ÅRSRAPPORT 2019

ANSVAR OG RETTIGHETER

Barn og unges kommunestyre skal tale de unges sak overfor kommunale myndigheter og skaffe unge innsyn og dermed muligheter for medinnflytelse.

Møteinnkalling og sakspapirer sendes som til folkevalgte representanter. Barn og unges kommunestyre kan benytte ungdomsrådet representanter til å videreformidle saker til andre politiske råd og utvalg.

ORGANISERING

Ordfører i BUK: Hermod Bakken, vara Anna Elisa Lund Henriksen.

Rådmann i BUK: Øyvind Evanger.

Møtesekretær: Bernt Sandtrøen.

HVA HAR SKJEDD I BUK 2019?

Januar

10.januar: Forberedelsesmøte i BUK, Formannskapssalen.

Tilstede på møte var: Hermod Bakken – ordfører i BUK, Anna Elisa Lund Henriksen – varaordfører i BUK, Øyvind Evanger – rådmann i BUK, Siv-Elin Hansen –leder for oppvekst- og kultur, Else Elvestad – virksomhetsleder Forebyggende tjenester, Silje Båtnes – Ungdomskontakt.

Her gikk vi gjennom de 8 sakene som var sendt inn fra skolene og hvilket tema selve BUK møte skulle ha. Vi landet på: «Ung medvirkning».

Ungdomskontakten kontaktet aktuelle andre for å få saksopplysninger til selve BUK møte, bl.a. Nordreisa IL, sektorleder Dag Funderud, Prosjektleder Olaf Nilsen.

Februar

7.februar: BUK møte arrangeres på Haldi Kulturscene.

Under dette møte er det vara Anna Elisa Lund Henriksen som er ordfører og vara Olaug Bergset som er rådmann. Sektorleder Bernt Sandtrøen er sekretær.

Anna Lund Henriksen og nestledere i RUST Vilde Marie Røsnes Karlsen holder et innlegg om de ulike medvirkningsorganene som finnes for ungdommer i kommunen. Etter dette er det Oda Fossvoll og Hedda Ottarsen Nøstvik fra Ungdommens fylkesråd som holder innlegg om hvordan de jobber, og hvilke muligheter de har for å medvirke der.

Etter lunsj har vi en kahoot med tema fra dagen, og vi går gjennom sakslisten hvor flere av medlemmene i BUK får gått opp på talerstolen.



September

3.september: Forberedelsesmøte i BUK, Familiesenteret.

Tilstede på møte var: Ramona Soleng Thomassen – ordfører i BUK, Else Elvestad – virksomhetsleder Forebyggende tjenester, Edel Gulbrandsen – vara for sektorleder Siri Ytterstad.

Vi går gjennom innsendte saker og setter opp program for dagen. Tema for dagen blir «Ung i politikken».

Dessverre var det kun to innsendte saker, og vi snakker om når tid på året BUK møtene bør arrangeres for å få inn flest mulig saker. Oktober er noe tidlig da skolene må begynne å jobbe med saker allerede før sommerferien pga. de fristene som er satt, og for at vi skal kunne forberede oss best mulig til møte. Beslutter at det er best at møtene arrangeres i april/mai og i november/desember.

Det er også viktig at skolen hjelper elevene/klassene til å forme skjemaet om saker som de kan sende inn. Vi diskuterer at det bør utformes en veileder med eksempler og hvordan de kan gjøre det, og f.eks. bruke skjemaet i en samfunnsfagstime.

Oktober

1.oktober: BUK møte arrangeres på Haldi kulturscene.

Ordfører på møte er Ramona Soleng Thomassen (leder av Ungdomsrådet), Øyvind Evanger er rådmann og Berit Kalseth er sekretær – vara for sektorleder Siri Ytterstad.

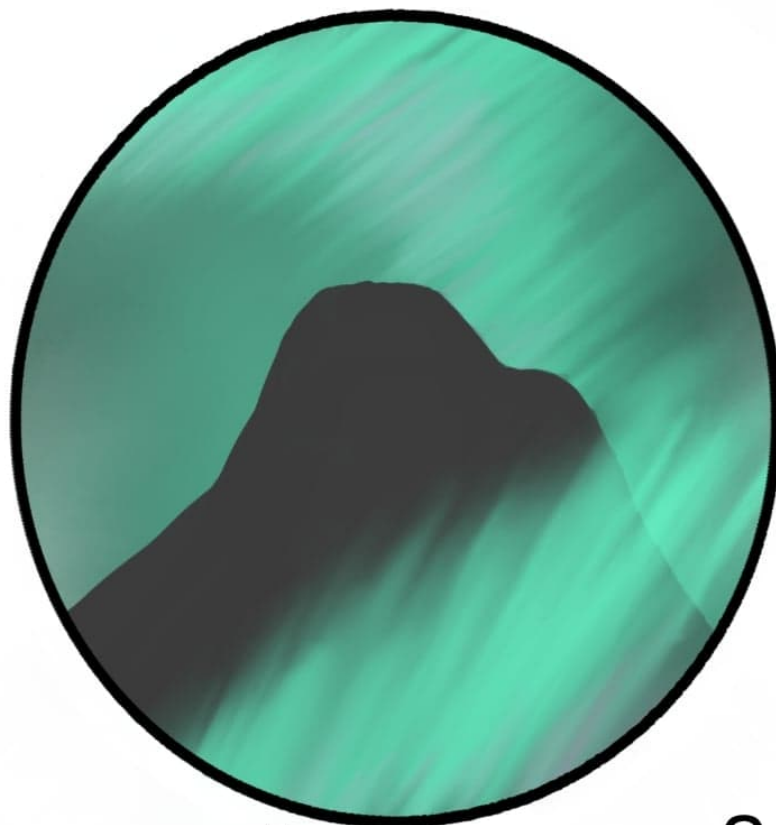
Vi har en bli kjent lek og en presentasjonsrunde slik at alle medlemmene i BUK går opp på talerstolen. Etter dette holder Øyvind Evanger et innlegg om politisk opplæring. Etter dette får vi besøk av Victoria Figenschou Mathiassen som holder et innlegg om det å være ung i politikken, og hennes reise innen politikk fra elevråd til kommunestyre. Innlegget ble avsluttet med en kahoot.

Etter lunsj gikk vi gjennom sakslisten før vi avsluttet.



Referent: Silje Båtnes, Ungdomskontakt, desember 2019.

Nordreisa



ungdomsråd

ÅRSRAPPORT 2019

ANSVAR

Ungdomsrådet skal tale ungdommens sak overfor kommunale myndigheter, og skaffe ungdom innsyn og dermed muligheter for medinnflytelse. (Reglement for ungdomsrådet.)

MÅL

- være kontaktorgan for ungdom og jobbe for at Nordreisa skal være en god plass å bo i.
- gjøre kjent arrangement og aktiviteter
- være høringspart i saker som angår barn og unge

ORGANISERING

Leder: Anna Elisa Lund Henriksen og fra våren 2019 Ramona Soleng Thomassen.

Nestleder: Hermod Bakken og fra våren 2019 Oda Kristine Fossvoll.

Sekretær: Silje Båtnes, Ungdomskontakt.

HVA HAR SKJEDD I UNGDOMSRÅDET 2019?

Februar:

- 13.2. Disse sakene ble tatt opp:
- Søknad til Sparebanken 1 Nord-Norge, samfunnsløftet er sendt med ønske om støtte til den nye ungdomsklubben.
- Erfaringer fra ordningen «Hjem for en 50-lapp». Noe vanskeligheter med å bestille plass. Usikkerhet rundt om taxistasjon kjenner til alt i ordningen. Melder dette tilbake til Ungdommens fylkesråd via Oda Fossvoll som jobber med saken.
- Utarbeider logo til ungdomsrådet: Emma Nyvoll fra kulturskolen melder seg for å tegne logo til oss. Ungdomsrådet snakker om ideer for hva den bør inneholde, og kommer frem til at Storeste bør være med og at fargene kan være nordlys-farger.
- Høringssvar for ny forskrift for ungdomsråd: Nordreisa Ungdomsråd skriver høringssvar med tilbakemeldinger som sendes inn.
- Planlegger kveldsturnering på idrettshallen torsdag før påske. Setter en arbeidsgruppe som skal jobbe videre med planleggingen.

Mars:

- Møte 27.3: Har i mellomtiden jobbet med planleggingen av kveldsturnering via Facebook.
- Forbereder oss, ved hjelp av politisk rådgiver, på kommunestyremøte og de sakene som er mest aktuell for barn og unge.
- Informeres om saker fra utvalgsmøtene.
- Prosjektet «Stedsutvikling» som vi startet med på Rust-konferansen 2018 blir diskutert. Hvordan jobbe med saken videre, og er planen gjennomførbar. Ønskes at medlemmer/vara melder seg til en arbeidsgruppe som kan jobbe med dette videre.
- Utarbeider en plan for rekruttering til ungdomsrådet.
- Planlegger Kveldsturneringen videre.
- Innspill til den nye ungdomsklubben diskuteres.

April:

Kveldsturneringen utsettes fra 11.april til 2.mai da det kun er påmeldt 4 lag. Må være minimum 6 lag for at det blir turnering. 29.april er det kun 1 lag som er påmeldt – dette tross at 2 av medlemmene i ungdomsrådet har vært inne i alle klassene på Storslett Ungdomsskole for å reklamere, rektor på Reisa montessoriskole har informert sine elever, oppslag er hengt opp i Oksfjord (klubben), Strømfjordnes skole, Nord-Troms VGS, og arrangementet er delt mange steder på Facebook. I tillegg er det fin premie av en ipad som burde være et trekkplaster. Dessverre ble vi da nødt til å avlyse turneringen.

Mai:

- Politisk rådgiver Øyvind Evanger deltar på møte for å hjelpe oss å være forberedt til kommunestyremøte. Vi går gjennom de mest relevante sakene.
- Vi fikk pengestøtte fra Rust til arrangement av Kveldsturneringen som vi måtte avlyse. Det diskuteres hva vi skal gjøre med pengene, og vi beslutter at vi søker Rust om at disse kan brukes til åpningen av den nye Ungdomsklubben. Sekretær skriver en ny søknad og sender til Rust. Søknaden blir godkjent.
- Den nye logoen presenteres, og medlemmene er godt fornøyd med den. Emma Nyvoll mottar 1000 kr som betaling.
- Vi planlegger og organiserer rekruttering til ungdomsrådet, og gjør avtale om hvem av medlemmene som skal være med på skolebesøk i klassene for å informere om hva det innebærer å være med i Ungdomsrådet.

Juni:

- Vi har siste møte før sommerferien og for de medlemmene og vara som har vært med de 2 siste årene. Det blir en kombinasjon av møte og avslutning på Reisa Biljardklubb.
- Det informeres om rekrutteringsrunden, og at vi har fått med en del nye medlemmer som er klar til å starte opp fra høsten av. Mangler fortsatt noen.
- Vi takker til alle som har vært med i Ungdomsrådet, og til de som ønsker å fortsette videre før de tar sommerferie.

September:

- Første møte i det nyvalgte ungdomsrådet. Her går vi gjennom hva et ungdomsråd er og hva meningen er at oppgavene til ungdomsrådet skal være. Det har trett i kraft den nye kommuneloven, som også sier noe om ungdomsrådet og dens oppgaver.
- Det gjøres valg av leder, nestleder, medlemmer og vara. Alle sier noe om seg selv og hvorfor de har lyst å delta som medlemmer i ungdomsrådet. Oversikten av valget og informasjon sendes inn til servicetorget og lønn av sekretær.
- Vi har en kort introduksjon av den nye ungdomsklubben som åpner 23.oktober, og det er mulighet å komme med innspill for innhold i klubben.

Oktober:

- Sammen med vår nye politiske rådgiver, Hilde Nyvoll, går vi gjennom saker til kommunestyre.
- Det gjøres valg av politisk rådgiver i form av avstemning.
- Det informeres felles om utvalgsmøtene, og relevante opplysninger derfra.

- Vi bestemmer hvem som skal reise på Ungdommens fylkesrådskonferanse i Tromsø i november.
- Det er kommet ut mulighet for å gi innspill til Nordreisa kommune og skolestrukturen som jobbes med. Ungdomsrådet ønsker å gi et innspill på dette, og Silje har snakket med Siri Ytterstad om det. Ungdomsrådet melder inn sine meninger som sekretær forfatter i et skriv og sender til sektorleder.
- Åpningen av ungdomsklubben 23.oktober. Medlemmer fra ungdomsrådet stiller opp på åpningen og hjelper til.
- Ungdomsrådet samt vara deltok på Rust-konferansen som ble arrangert på den nye ungdomsklubben i Nordreisa.

Desember:

- Siste møte for året. Mesteparten av møte brukes til å forberede oss sammen med politisk rådgiver Hilde Nyvoll til kommunestyremøte.
- Nord-Troms ungdomsråd ønsker at alle ungdomsråd deltar for å feire Pride som skal arrangeres i Nordreisa 6.juni 2020. Ungdomsrådet støtter dette, og saken fremmes på kommunestyremøte av medlemmer fra ungdomsrådet.
- Vi stiller oss bak vedtaket fra Lyngen ungdomsråd om at Nord-Norges banen må realiseres, og gjør vedtak på dette som videresendes Lyngen.
- Ny ungdomskontakt trer inn i stillingen fra januar 2020 da Silje Båtnes har sagt opp stillingen. Vegard Tvedt Pedersen har denne stillingen fram til 1.8.2020.



Bildet ble tatt på Rust-konferansen 2019.

OVERSIKT FRA ÅRET

Antall møter: 7 planlagte møter.

Antall saker: 38 saker.

Antall ekstra møter/aktivitet ved arrangement: 3 ekstra oppmøter.

Antall deltagere på møter: 54 deltagere på møter totalt.

Referent: Silje Båtnes, Ungdomskontakt. 17.12.19.



Saksfremlegg

Utvalgssak	Utvalgsnavn	Møtedato
2/20	Nordreisa helse- og omsorgsutvalg	28.01.2020

Evaluering langturnus Guleng 3

Henvising til lovverk:

Vedlegg

- 1 Evaluering turnus Guleng 3
 - 2 Sammendrag av brukerundersøkelse nov2019
 - 3 Sammendrag av spørreundersøkelse ansatte nov 2019
- Svarfrist

Rådmannens innstilling

Tas til orientering

Saksopplysninger

Guleng 3 hadde en langturnusordning med 3 årsverk for mye sett til budsjettet i 2019, å få ned antallet årsverk togs i den store nedbemanningsprosessen for kommunen som avsluttedes i august 2019. Det resulterte i at flere av de ansatte gikk over i langturnus. I sluttet av november begynte virksomhetsleder for Guleng 3 med spørreundersøkelser til pasienter/pårørende og en spørreundersøkelse til ansatte for å få in synspunkter om tjenesten med fokus på den nye turnusen.

Virksomhetsleder har veid dette in mot hovedfokus for tjenesten: faglighet, økonomi, personalens ønsker om arbeidstid. Med det fokuset så har de turnuser som vi har erfaring med satts opp mot hverandre og virksomhetsleder er kommet til en konklusjon. Under følger hovedtrekkene og fordeler/ ulemper med de forskjellige tunusalternativene:

Alt 1, dagens langturnus: Dette er gjeldende turnus fra august 2019.

- 21.54 årsverk, fordelt på 27 ansatte.
- Kostnad 19 418 800,-.
- Det er vanskelig å oppfylle brukernes vedtak om timetall.
- Det er ikke satt av tid til viktige oppgaver som oppdatering av individuelle planer, tiltak og evaluering av tjenesten.
- Økende sykefravær, 8.2% på langvakter i sammenligning med 0% på samme tidspunkt i 2018.

- Misnøye blant personell med denne turnusordningen.

Alt 2, turnus fram til august 2019:

- 24.81 årsverk, fordelt på 32 ansatte.
- Kostnad 19 260 000,-
- Turnusordningen for langturnus medførte 184 timer som sku jobbes in annen tid, bruktes til vikarvakter og i ferieavvikling.
- Erfaringene er at mange med høyere kompetanse i langturnusen medførte dårlig ressursutnyttelse sett til hele tjenesten.
- Lavt sykefravær og fornøyd personell.

Alt 3, ordinær turnus (uten langvakter):

- 23.6 årsverk, fordelt på 41 ansatte.
- Kostnad 19 172 800.
- Betyr reduksjon av mange hele stillinger og vi må tilføre 15-20 helgestillinger under 28%. Medfører problemer ved ferieavvikling og rekruttering.
- Faglig sett et godt alternativ da det fins tid til oppdatering, opplæring og dokumentasjon.

Vurdering

Det er viktig å ha en tjeneste med god ressursutnyttelse og fokus på driften av avdelingen som helhet. Det er også viktig at ansatte har en god arbeidshverdag. For å imøtekomme avdelingens behov for faglig ressursutnyttelse og kontinuitet, færrest mulig deltidsstillinger og ansattes ønsker om alternativ arbeidstidsordning, foreslås turnus alternativ 2.

Alternativ 1 (dagens langturnus) er ikke et alternativ da turnusen hindrer at vi oppfyller timevedtak og at det er vanskelig å opprettholde god nok dokumentasjon.

Alternativ 2 ble fjernet av økonomiske årsaker men det togs ikke hensyn til turnusen i sin helhet, når vi gikk til ny turnus så måtte vikarbudsjetten justeres opp betraktelig.

Alternativ 3, ordinær turnus krever mange små stillinger og i dagens situasjon med rekrutteringsvansker så er det en dårlig løsning som sannsynligvis kommer å lede til mangel på personell.

Turnuser på Guleng 3, ulike alternativer og kostnader / konsekvenser

*1 Kostnadsberegning årsverk: Gjennomsnittsberegnet ut fra 600.000,- for 100% stilling. Kostnadene vil være noe høyere for høgskolekompetanse og noe mindre for helsefagarbeidere og assistenter. Kostnadene må kvalitetssikres i forhold til pensjon og feriepenger. Beregningen er kun til sammenligning av kostnader av turnusene.

	Alt.1. Dagens turnus (kombinert langturnus /ordinær)	Alt.2. Forrige turnus (kombinert langturnus /ordinær)	Alt. 3. Ordinær turnus
Årsverk grunnturnus, Ekskl. virksomhetsleder	21,54 årsverk fordelt på 27 ansatte i turnus	24.81 fordelt på 32 ansatte i turnus	23.6 fordelt på 41 (46) ansatte
Kostnader årsverk i turnus *1	12.924.000	14.886.000	14.160.000
Faste tillegg	2.900.000	2.900.000	2.900.000
Vikar annet fravær	400.000	100.000	400.000.-
Ferievikar	1.312.800	400.000	1.312.800
Faste tillegg vikarer	400.000	150.000	400.000
Pausevakter	888.000	444.000.-	
Dekke opp bemanning i helger jf. vedtak til brukere	594.000 (økt helgebemanning)	380.300 (økt helgebemanning)	Beregnet i turnusforslaget
Kostnader turnus (Virksomhetsleder kommer i tillegg)	19.418.800	19.260.000	19.172.800
NB. Antall små helgestillinger i turnus	4 stillinger 40% eller mindre	5 stillinger 32% eller mindre	Minimum 15 (20) stillinger under 28%. Da er mange av helgestillingene satt på 12 timers vakter for å få ned antall små stillinger

Brukergruppa er 8 personer med sammensatte funksjonsnedsettelse. Flere har kognitiv svikt tilsvarende dyp og alvorlig psykisk utviklingshemming og har behov for tett oppfølging. Flere har epilepsi eller andre tilleggsdiagnoser. De fleste kommer inn under ordningen med ressurskrevende tjenester.

Generelt kan det sies at Guleng 3 har vært for lavt budsjettert for å drifte kombinert ordinær / langturnus (tilstrekkelige årsverk i turnusen). Dette var hovedårsaken til overforbruk som medførte at avdelingen måtte nedbemanne 3 stillinger. Det har ikke vært tilstrekkelig budsjettert for vikarer, da det var ment at langvakter skulle dekke opp behovet for vikarer generelt. Dette har i praksis ikke vært mulig å gjennomføre. Det har heller ikke vært budsjettert med ferievikarer, hverken før eller etter omgjøring av turnusen. Etter omgjøring skal alle ansatte ta ut ferie, også personale i langturnus.

Det er foretatt en evaluering av dagens turnus og tjeneste. Vedlagt er sammenfatting av spørreundersøkelse til ansatte og brukerundersøkelse.

Hvordan fungerer dagens turnus (alternativ 1) i daglig drift:

Turnusen er en kombinasjon av langturnus og ordinær turnus. 21.54 årsverk fordelt på 27 ansatte i turnus + virksomhetsleder. 15 hele stillinger i turnus, 12 av dem går langturnus. Alle langvakter er på 13 timer, noe som medfører at personalet skal avvike 1,5 timer pause i løpet av vakta. Guleng 3 har nedbemannet i underkant av 3 stillinger og gjort om turnusen slik at de som går langturnus nå går alle timer i turnus. Tidligere hadde alle som gikk langvakter minus 184 timer i timebank som skulle jobbes inn i løpet av året.

Ved at turnusen ble endret ble det flere langvakter i turnus, noe som betyr at mer tid går til pauseavvikling. Inntil 7,5 timer pr. dag må tas av tjenesten for å avvike pauser for disse. Både langvakter og øvrig personale må dekke opp under pauseavvikling noe som medfører at det blir mindre personale i avdelingen til å ivareta tjenesten. Slik turnusen er i dag skal 1 personal ivareta 4 brukere over store deler av dagen og ettermiddager i helger (under pauseavvikling). Brukernes behov for hjelp til å kunne ivareta dagliglivets aktiviteter / fritid blir ikke ivaretatt i tilstrekkelig grad. I helgene skal tjenesten i størst mulig grad dekke den enkeltes individuelle behov for da har brukere fri fra dagtilbud, arbeid og skole. Dette lar seg ikke gjøre, og merkes ved økt uro.. Det oppleves frustrerende, både for brukere og personale.

Konsekvenser (alternativ 1):

- Brukerne får ikke de tjenestene de skal ha i henhold til enkeltvedtak.
- Det kan ikke avholdes samarbeidsmøter eller medarbeidersamtaler uten å leie inn vikarer
- Logistikken med avvikling av pauser er vanskelig å forholde seg til. Det er krevende å koordinere oppgaver og pause avvikling daglig. Det er ofte endringer i oppgaver som skal gjøres, det kommer lett i konflikt med personalets behov for forutsigbare pausetider.
- Brukere får mange personer å forholde seg til slik pauseavvikling foregår i dag. Der brukeren ideelt sett skulle ha 1 person å forholde seg i løpet av dagen blir det gjerne både 2 og 3 på grunn av pauseavvikling. Dette har medført både uro og mindre kontinuitet i oppfølging av den enkelte.
- Dokumentasjon skal foregå kontinuerlig for å sikre at viktige oppgaver blir dokumentert utført og på denne måten sikre kvalitet i tjenestene. Tiltaksbeskrivelser er grunnlag for daglig rapport og er et viktig arbeidsredskap til personalet. Gode og oppdaterte tiltaksbeskrivelser skal gi en mer

effektiv dokumentasjon. Det er ikke satt av tid til viktige oppgaver som oppdatering av individuelle planer, tiltak og evaluering av tjenesten. Dette gjør at vi ikke oppfyller krav til dokumentasjon i tilstrekkelig grad.

- Spørreundersøkelse i personalgruppa viser at personalet i langvakter er svært misfornøyd med dagens turnus (se vedlagt sammenfatting av spørreundersøkelse) Stort sett alle i langvakter ønsker seg tilbake til den forrige langturnusen (før nedbemanning). 2 personale i langturnus har meldt fra at de ønsker å gå tilbake til ordinær turnus.
- Brukerundersøkelsen viser at flere pårørende og brukere er misfornøyd med oppfølgingen de får i dag. Flere pårørende har også muntlig klaget at det er for lite samarbeidsmøter og for mye vikarer og for mange personale hos den enkelte bruker.
- Oppfølging og veiledning av høgskolestudenter fungerer ikke bra, lite kontinuitet i veiledning da vernepleiere og sykepleiere går langturnus
- Betydelig økning i sykefravær hos de som går langturnus Avdelingen har hatt stor økning i sykefravær hos de som går langvakter etter oppstart i ny turnus. Sykefraværet hos langvakter steg til over 8,5 % etter oppstart av ny langturnus og fortsetter å stige, til sammenligning var sykefraværet hos langvakter i samme periode i fjor: 0 %. Oversikten over sykefraværet på Guleng 3 framgår ikke av statistikken da Guleng 3 er slått sammen med Guleng bofelleskap og avlastning. Prosessen med nedbemanning og overgang til ny turnus har tappet avdelingen på mange måter og går på bekostning av faglig oppfølging og arbeidsmiljø i avdelingen.
- Avvikling av pauser hos langvakter: Pauser avvikles i tidsrommet 10.30-18.00. Tid som skal brukes i tjenesten må i dag brukes til pauseavvikling. Ved å innføre pausevakter daglig vil antall personer i turnusen øke og brukerne vil få flere ansatte å forholde seg til. Mange ansatte vil få en ukurant arbeidstid, som trolig er lite attraktiv. Sannsynligheten er stor for at det vil bli vanskelig å rekruttere ansatte til slike stillinger. Det betyr også at vaktene vil måtte fordeles på alle personale i ordinær turnus. Er det riktig at ansatte i ordinær turnus skal ta belastningen med å beholde dagens langturnus?
- Flere ansatte i langturnus synes det er vanskelig å gå langvakter ute i avdelingen, noe som begrunnes i mye stress og mange å forholde seg til. Det er usikkert om en eventuell innføring av pausevakter vil avhjelpe i så måte og usikkert om det vil være tilstrekkelig for å forebygge / redusere sykefravær.
- Utfordrende å skaffe vikarer når de som har langvakter har fravær

Hvordan fungerte forrige langturnus (alternativ 2) i daglig drift?

Turnusen var en kombinasjon av langturnus og ordinær turnus. 25.44 årsverk fordelt på 32 ansatte i turnus + virksomhetsleder. 3 av 8 brukere hadde personale i langturnus. Personalet i langturnus hadde minus 184 timer i bank som skulle jobbes inn i løpet av året ved at de stiller som vikarer i bakvakts uker (1 bakvakts uke i løpet av en 8 ukers turnus). Personalet i langvakter gikk vikarvakter og brukte en god del av timene til administrasjon (dokumentasjon) og samarbeidsmøter.

Konsekvenser (alternativ 2):

- Alle sykepleiere og vernepleiere gikk langturnus, noe som medførte at denne kompetansen i liten grad ble delt i avdelingen som helhet. Det fungerte stort sett bra innad i gruppen til de 3 brukerne som har personale i langturnus, men fungerte ikke så bra for avdelingen som helhet, fordi personalet som går langturnus ofte blir "fastlåst" inne hos brukere med omfattende tilsyns -og hjelpebehov.
- Hovedkontaktordningen for brukere som ikke hadde personale i langturnus fungerte ikke bra, da hovedkontaktene (som gikk langturnus hos annen bruker) hadde liten kontakt med både øvrige brukere og personalet i ordinær turnus. Det er viktig at avdelingen benytter vernepleiere og sykepleiere som hovedkontakter -eller som veilere for hovedkontakter. I ordinær turnus er det for få fagpersonale i stor nok stillingsprosent til å kunne ivareta slike oppgaver tilstrekkelig, så det kreves et tett samarbeid med de som går langvakter. Dette har ikke fungert godt nok. Dersom dette skal kunne fungere bør det gjøres en bedre fordeling av høgskolekompetanse i ordinær turnus og langturnus.
- Det ble ikke tilstrekkelig faglig kontinuitet da langvakter (hovedkontakter / vpl / spl) har lengre friperioder (jobb 1 uke, fri 1 uke, bakvakt 1 uke, fri en uke, jobb 1 uke og 3 uker fri). Manglende kontinuitet viste seg i form av ikke tilstrekkelig oppdaterte tiltaksbeskrivelser, planer og kontinuitet i basisgruppemøter. "Gulroten" i langvakts turnus er selvfølgelig å kunne komprimere jobbing og ha lengre perioder fri. Men når alle sykepleiere og vernepleiere er knyttet opp i langturnus går det ut over den faglige kontinuiteten i avdelingen, da det er kun 3 av 8 brukere som har langvakter.
- Ordningen med langvakter fungerer bra når en ser isolert på den enkelte bruker som har langvakter rundt seg. Det er 4 personale hos den enkelte som går 1 uke hver på jobb. Brukeren har på denne måten få personale rundt seg. Det vil være forutsetninger for et tett og samkjørt personale når alle i gruppen tar ansvar for faglig oppfølging og dokumentasjon. Men det er likevel et spørsmål om vi har råd til å "låse" fast sykepleiere og vernepleiere i slik turnus, når behovet hos bruker kan dekkes av annet helsefaglig personale og assistenter under veiledning. Det er også slik at brukerne som har langvakter får flere personale å forholde seg til når det skal avvikles pauser og når langvaktene har avsluttet vakta om kvelden. Da må øvrig personale dekke opp behovet.
- Pårørende bemerket at det var lite samarbeid og manglende faglig oppfølging hos øvrige brukere (ikke langvakter) som hadde hovedkontakt knyttet opp i langturnus, samtidig som hovedkontakten selv opplevde dette som vanskelig.
- Det er behov for høyskolekompetanse i ordinær turnus for å kunne ivareta kontinuitet i oppfølging av studenter. Det var utfordrende å få til veiledning til sykepleier – og vernepleierstudenter på grunn av manglende kontinuitet i veiledningen. Veilederen hadde f eks friperiode, var på jobb knyttet opp mot én bruker og dermed liten oversikt over tjenestene til andre brukere.
- Pauseavvikling skal skje for 3 ansatte og tilsvarer til sammen 4,5 timer pr. dag. Ved å avvikle pausene før kl.14.45 vil en unngå bruk av ukurant arbeidstid for pausevakter. Det betyr at noen langvakter må avvikle pause tidlig i løpet av vakta.
- Skal langturnus fungere, må det innarbeide bedre rutiner for rapportering / overlapping / samarbeidsmøter og dokumentasjon. Det må også sees på fordelingen av sykepleiere / vernepleiere og annet fagpersonale totalt i avdelingen og i de ulike turnusene. Bakvaktene må fordeles over hele året, spesielt under ferieavvikling og det må videreføres avtale med ansatte i langturnus om maksimalt fravær i samsvar med kommunens målsetting.

Hvordan tenkes at ordinær turnus (alternativ 3) fungerer i daglig drift?

23,6 årsverk i turnus fordelt på 41-46 ansatte (avhengig av om helgevaktene går 12 timers vakter) + virksomhetsleder Dersom hele avdelingen har ordinær turnus, vil det bety at vi vil redusere antall hele stillinger og tilføre mange helgestillinger. Det vil bli 15-20 stillinger under 28%. Noen av helgestillingene kan

settes på 12 timers vakter for å redusere antall helgestillinger. 13 hele stillinger. Det vil være mulig å redusere antall personale hos den enkelte bruker ved å danne grupper rundt enkelte beboere.

Konsekvenser (alternativ 3):

- Største ankepunkt mot ordinær turnus er antall små stillinger for å dekke opp helgene. 15-20 stillinger under 28% vil gi avdelingen store utfordringer med rekruttering og vil være en tilbakegang i forhold til å jobbe for mest mulig heltidsstillinger. De som tar slike stillinger har ofte annen jobb / skole ved siden av og vil være vanskelig å nå for informasjon og opplæring utenom helgestillingen
- Det vil bli utfordrende å dekke opp nødvendig bemanning under ferieavvikling
- Når antallet personale i turnus øker betraktelig, kreves mer administrering.
- Mange ansatte som i dag går langturnus har historikk med høyt sykefravær når de gikk i ordinær turnus. I den forrige langturnusen (alternativ 2) var sykefraværet hos langvakter svært lavt. Spørsmålet er om sykefraværet vil ta seg opp ved å innføre ordinær turnus.
- I ordinær turnus vil forholdene ligge til rette for økt kontinuitet, da personalet er regelmessig, oftere på jobb.
- Det vil være lettere for den ansatte å innhente informasjon og holde seg oppdatert.
- Forholdene vil ligge til rette for å kunne ha oppdaterte tiltaksbeskrivelser og påfølgende dokumentasjon i elektronisk pasientjournal fordi fagpersonalet er å treffe daglig
- 2 hele stillinger vil bli erstattet av små helgestillinger. Det gir en mulighet for å flytte sykepleier / vernepleierstillinger til avdeling med stort behov for denne kompetansen tilgjengelig. Evt. vurdere en alternativ arbeidstidsordning i den sammenhengen.

Oppsummering:

Det er viktig at vi har en tjeneste som fungerer godt for brukerne. Det er også viktig at ansatte har en god arbeidshverdag. Samtidig skal jeg, som virksomhetsleder ha fokus på driften av omsorgsboligene som helhet.

Alternativ 1 er strengt tatt ikke noe alternativ, noe avdelingen har erfart gjennom noen måneder og konsekvensene tatt i betraktning.

Alternativ 2: For å kunne være en framtidsrettet tjeneste med fokus både på brukernes behov og ansattes behov, bør kommunen kunne tilby alternative arbeidstidsordninger, men vi må være mer kritisk til hvordan vi løser dette. Det viser seg at en kombinasjon av langturnus / ordinær turnus ikke har fungert godt nok, sett i sammenheng med ressursutnyttelse. Det handler først og fremst om hvordan vi klarer å gi en tjeneste i henhold til timer i vedtak, lovpålagt dokumentasjon, faglig kontinuitet, samarbeid rundt den enkelte bruker og samarbeidet i avdelingen som helhet. Et ankepunkt er at alle vernepleiere og sykepleiere går langturnus og blir "fastlåst" hos få brukere.

For å få en bedre ressursutnyttelse må det gjøres en omfordeling av vernepleier og sykepleier kompetansen slik at flere går ordinær turnus og kan sørge for økt faglig kontinuitet i avdelingen som helhet. Det betyr ikke nødvendigvis at man utelukker langturnus, da andre med helsefaglig kompetanse og

assistenter vil kunne dekke behovet hos brukere som har langturnus, så lenge de får veiledning og hjelp til medisinsk oppfølging. Det er vel heller et spørsmål om man klarer å rekruttere andre faggrupper og assistenter til arbeidstidsordningen. Vi ser i dag at det er utfordrende å skaffe tilstrekkelig vikarer når langvakter har fravær. Dersom vi går tilbake til alternativ 2 vil forhåpentligvis sykefraværet reduseres, som tidligere. Ansatte i langturnus ønsker seg tilbake til denne turnusen.

Alternativ 3: Største ankepunkt når det gjelder innføring av ordinær turnus på Guleng 3 er antall små helgestillinger. Vi kan i praksis risikere ikke å få tilstrekkelig bemanning i helger som følge av utfordringer med rekruttering. Vi vil møte de samme utfordringene når det gjelder ferieavvikling. Men ordinær turnus i avdelingen vil kunne sikre bedre faglig oppfølging og samarbeid i avdelingen som helhet. Vi vil også kunne tilrettelegge for bedre overlapping mellom vaktene, noe som er en utfordring i dag. Brukernes behov for færrest mulig personale å forholde seg til vil kunne tilrettelegges i turnus.

2 hele sykepleier / vernepleier stillinger vil kunne tas ut og dekke opp ubesatte stillinger ved Guleng bofellesskap og avlastning, hvor det eventuelt vil kunne vurderes alternativ arbeidstidsordning. Dersom kommunen skal bruke sykepleiere og vernepleiere i langturnus / alternative arbeidstidsordninger bør det være i avdelinger / hos brukere med størst behov for denne kompetansen. Alternativ arbeidstidsordning vil kunne brukes som rekrutteringsvirkemiddel.

Flere ansatte i langturnus sier at de vil slutte om det ikke blir langturnus på Guleng 3. Vi kan risikere økt sykefravær da flere ansatte har historie med høyt sykefravær i ordinær turnus. Velges alternativ 3 er dette en risiko vi må ta.

Innstilling:

Det er viktig å ha en tjeneste med god ressursutnyttelse og fokus på driften av avdelingen som helhet. Det er også viktig at ansatte har en god arbeidshverdag. For å imøtekomme avdelingens behov for faglig ressursutnyttelse og kontinuitet, færrest mulig deltidsstillinger og ansattes ønsker om alternativ arbeidstidsordning, foreslås turnus alternativ 2 med følgende forutsetninger:

- Bedre fordeling av høykompetanse i langturnus og ordinær turnus. Det er behov for høyskolekompetanse i ordinær turnus for blant annet å ivareta faglig kontinuitet og oppfølging / veiledning av studenter. Maksimalt 1 vernepleier / sykepleier i hver langturnus gruppe.
- Avvikling av pauser skjer før kl.15.30.
- Innarbeide bedre rutiner for dokumentasjon og overlapping (individuelle planer / oppdaterte tiltaksbeskrivelser / daglig rapport)
- Innarbeide kontinuitet og bedre rutiner for samarbeid (pårørendekontakt, basisgruppemøter, fagmøter)
- Bakvaktstimer må fordeles gjennom hele året, med hovedvekt på ferieperioden
- Videreføre avtale med ansatte om maksimalt fravær i samsvar med kommunens målsetting
- Turnusen evalueres etter ett år. Dersom turnusen ikke fungerer jf. forutsetninger vurderes ordinær turnus for hele avdelingen.

SAMMENDRAG AV BRUKERUNDERSØKELSE FOR EVALUERING AV TJENESTEN PÅ GULENG 3

Antall utsendte skjema: 8

Antall svar: 6 (ikke alle har svart på alle spørsmål)

Kryss av:

Hvor mange tjenestemottaker får hjelp av personale i langvakter?	1
Hvor mange tjenestemottaker får hjelp fra både personale i langvakter og ordinære vakter?	4
Hvor mange tjenestemottaker får hjelp fra personale kun i ordinære vakter?	

SB=Svært bra, **B**=Bra, **MB**=Mindre bra og **D**= Dårlig

	Spørsmål	SB	B	MB	D	Kommentar:
1	Generelt: Ut fra tildelte timer i vedtak. Hvordan opplever du tjenestene du mottar?		2	2		-Skulle ønske det var mer fysisk aktivitet. -Behov for tettere oppfølging. -NN sitter mye alene, spiser alene eller sitter mye i sofa på fellesarealet
2	Hvordan opplever du den hjelp du får til praktisk bistand / hjemmehjelps-tjenester? (f.eks. renhold av klær, hus, handling o.l.)		3	2		-Lite eller ingen som tar ansvar for kjøleskap, renhold og rydding i leilighet. -NN har aldri forstått å rydde, men har alltid hatt det ryddig. -Lite husvask, dette blir ofte hoppet over. -Ikke nødvendig at alle vasker, helst bare noen få (1-2) -Dårlig renhold, skitne klær -Gammel mat i kjøleskapet -Skittent i skapene -Mye slitasje på hvitevarer og skulle vært én ansvarlig for klær, hva trengs og at det er klart for anledningen

						-Hjelpen er bra, men NN uttrykker at hun vil gjøre mer selv med hjelp, i leiligheten -
3	Hvordan opplever du den hjelp du får i fritidsaktiviteter?	1	4			-Har skjedd: Ikke bestandig at personalet vil dra på besøk til familie / venner -Faste aktiviteter, som håndball og Boccia blir fulgt opp. Svømming må det skjerpende rutiner, lite spontane turer
4	Hvordan opplever du å motta hjelp fra langvakter?	1	1			-Langvakter har pause i middagstiden, middagen blir utsatt, ingen fritidsaktiviteter da. -Usikker
5	Hvordan opplever du å motta hjelp fra ordinære vakter?		1			-Kan kanskje være både óg, spørs hva personalet er obs på. -Manglende informasjon fra hovedkontakt og andre -Lite personale til fritidsaktiviteter -NN opplever å få hjelp av og til
6	Hvordan opplever du samarbeidet med hovedkontakt / sekundærkontakt?	2	3	1		-Greit, kan kommunisere på mail, om nødvendig messenger/sms og ringe -Behov for samarbeidsmøter -NN opplever at det går fint
7	Hvordan opplever du at Basisgruppen fungerer?		5			-Har hatt møter, ok -Bra, men for skjeldent
8	Hvordan opplever du / pårørende at tjenestemottaker trives på Guleng?	2	1	1	1	-Føler at NN trives godt, men det blir bedre når faste rutiner kommer inn og alle ansatte har de samme reglene rundt NN -Trives bra siden det blir et samhold med de andre, men på grunn av mye

	Har du evt. forslag til tiltak for å øke trivsel?					rot med ny vaktliste er det ikke bra lenger. Man skal være trygg i sitt eget hjem og det er det ikke mer.. -NN trives, men sier hun er mye alene -NN trives, men har fått økt sinneutbrudd, bannskap og selvskading/kloring/klapping
9	Hvordan opplever du / pårørende personalets kompetanse i forhold til tjenestemottakers behov?		3	2		-NN har epilepsi, en del assistenter er uvitende om det. -Noen har dårlig norsk språk og NN forstår ikke alt Usikker på om personalet forstår NN sitt kognitive funksjonsnivå -I mange tilfeller mindre bra. Føler jeg må forklare og lære og ingen hører.. -bra med ny utredning og samarbeid med habiliteringsenheten
10	Hvordan opplever du / pårørende at Guleng ivaretar bruker-medvirkning?		2	1		-Aner ikke -Hva kommer ut av spørreundersøkelsen? -Blitt dårligere ved manglende møter og fast kontakt over tid -Bra når alt fungerer
11	Hvordan opplever du som pårørende å bli mottatt når du kommer til Guleng?	3	1	1		-Blir godt mottatt -Mange misforståelser, mange er opptatt med sin mobil på fellesrommet -Sånn egentlig bra, men jeg ser jo at det innimellom blir litt hektisk
	Spørsmål	Ja	Nei	Kommentar		
12	Opplever du som pårørende at du blir sett på som en viktig ressurs? Hvordan ønsker du å bidra?	4	1			-Av enkelte, ja -Føler at eg noen ganger ikke blir hørt, men jeg mener at jeg er ekspert på mitt barn, jeg bidrar gjerne på telefon, spør heller 2 ganger i stedet for å gjøre feil -Blir usikker, hører for lite -ønsker å være med i diskusjoner rundt bruker
13	Opplever du som pårørende at du blir tatt med i viktige avgjørelser rundt tjenestemottaker?	3	2			-Føler meg ikke hørt ad behov for tettere oppfølging

14	Opplever du som pårørende at du får tilstrekkelig informasjon?	2	4	-Ingen som vet noe -Nei
----	--	---	---	----------------------------

Har du andre kommentarer eller noe du ønsker å tilføye?

- Skulle ønske det kunne være noe for brukere som blir igjen i forskjellige høytider, nyttårsaften, påske osv..vi har NN hos oss alle høytider, da jeg ikke ser noe tilbud der. Hadde vært fint om det var noe der slik at de som ikke har noen stor familie rundt seg ikke føler at de mangler noe eller blir utelatt..
- Har opplevd mange ganger i det siste at det er dårlig kommunikasjon mellom ansatte. Beskjeder når ikke fram til neste vakt.
- Ingen etterlyste NN sist lørdag. Det var ingen å gi beskjed til da NN dro. NN sa først senere at NN ikke hadde gitt beskjed til noen da NN dro
- Etter den nye vaktplanen er det for mye rot og vikarer og uro. Skulle ønske den gamle langturnusen kom tilbake, gjerne med noen forbedringer den også..men veldig kort tid å evaluere den nye turnusen, men så langt bare rot..

SAMMENDRAG AV SPØRREUNDERSØKELSE FOR EVALUERING AV TURNUS GULENG 3

15 av 27 ansatte har svart. Dette gir en svarprosent på 56%

Av de som har svart går 5 ordinær turnus og 10 langturnus

SB= svært bra, **B**=Bra, **MB**= Mindre bra, **D**= dårlig

	Spørsmål	SB	B	MB	D	Kommentar:
1	Hvordan synes du ny turnus fra oppstart 19.08.19 fungerer i forhold til tjenesten som skal gis?	1	3	6	5	<p>26.5% svarer at turnusen er svært bra eller bra (de som har svart går alle langvakter):</p> <ul style="list-style-type: none"> - hos bruker med 1:1; mindre vaktskifter i løpet av døgnet, slipper å avbryte aktiviteter med brukeren, team rundt brukeren <p>73.3 % svarer at den nye turnusen er mindre bra eller dårlig (både langvakter og ordinære vakter):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Uforutsigbare dager, vanskelig å planlegge dagen, mye må tas på sparket, lite personale til å følge opp tiltak både ukedager og helger, beboere får ikke mulighet for aktiviteter, langvakter som skal følge opp flere beboere fungerer ikke bra (M-vakter), for liten erfaring til å kunne svare, stor endring fra forrige langturnus, pauseavvikling medfører redusert tjeneste, vanskelig med møter og pauser, helgene er hardt rammet av pauseavvikling for langvakter (f.eks. vanskelig å veilede 3 beboere samtidig under middagsforberedelse)
2	Hvordan fungerer samarbeidet mellom langvakter og ordinære vakter i avdelingen som helhet?	3	10	2		<p>86.6% svarer svært bra eller bra. Av dette er 76,9% langvakter og 23% ordinære vakter:</p> <ul style="list-style-type: none"> - positiv innstilling, fleksibel, litt personavhengig, vet ikke, greit nok, mye frustrasjon med mange nye vikarer, uoversiktlig, misforståelser, forvirring med pausevakter, hjelper hverandre, det fungerer bra <p>13.3 % svarer mindre bra. Av dette er alle ordinære vakter.</p> <ul style="list-style-type: none"> - noen langvakter sitter og gjør ingenting når beboer er på dagtilbud, personavhengig; både bra og dårlig

3	Har du oversikt over arbeidsoppgavene dine? (jf. arbeids- og rutine beskrivelser, tiltaksbeskrivelser elektronisk pasientjournal)	4	7	3	1	<p>73.33% har svart svært bra eller bra. Av dette går 45.45% ordinær turnus og 54.54% går langturnus:</p> <p>- ja, men ofte endres oppgavene plutselig, langvakter gir større fleksibilitet for når oppgaver utføres, -bra, men kaotisk med M-uke (langvakt som jobber hos flere brukere), M-uke er utfordrende, ja leser informasjonsskrivet for langvakter,</p> <p>26.66% har svart mindre bra eller dårlig, alle går langturnus:</p> <p>Liten tid til rapport, sette seg inn i endringer, vanskelig å få oversikt i M-uker, liten tid til rapporter/informasjon, uoversiktlig, mye tid til logistikk for å få til arbeidsoppgavene, det blir en del avvik, -noe stress med M-vakter, men tror oversikten kommer etter hvert</p>
3	Hvordan opplever du arbeidsoppgaver (oppfølging av brukere jf. tiltaksplan / individuell plan) sett i sammenheng med den tid som er til disposisjon?	1	1	9	4	<p>13.33% har svart svært bra eller bra (alle er langvakter):</p> <p>- går fint hos bruker som har langvakt 1:1, men ikke M-vakter, mye bytting for å få kabalen til å gå opp,</p> <p>86.66% har svart mindre bra eller dårlig, av dette er 38.46% ordinære vakter og 61.53% langvakter:</p> <p>- mye som ikke blir noe av, for liten tid, oppgaver må forskyves, lite tid til å følge opp brukere under måltider og andre aktiviteter, dårlig oppfølging i forhold til tiltaksplan, inntrykk av at personalet ikke rekker til, ikke tid til å «bruke den tid som trengs», forstyrres av pauseavvikling, liten tid sammenlignet med tidligere langturnus, får ikke tid til å følge opp alt, for lite folk til å utføre oppgaver forsvarlig (den tid beboere trenger), stressende-mye oppgaver på samme tid, ikke tid til å følge tiltaksplan, valgfrie aktiviteter i helger lar seg ikke gjennomføre, spesielt på M-vakter, mange timer til pauseavvikling</p>

4	Opplever du at brukere får tilstrekkelig hjelp (jf. vedtak om tjenester)?	1	2	8	1	<p>13.33% har ikke svart på spørsmålet.</p> <p>20% har svart svært bra eller bra (alle går langturnus): -De brukere som har 1:1 er bra, de andre dårlig, «kun oppbevaring», ja, men mye stress</p> <p>60% har svart mindre bra eller dårlig, av dette går 55.55% langturnus og 44.44% går ordinær turnus: -Får dekket primære behov, men ikke til et «vanlig liv» med det det innebære, må skynde seg for å rekke neste oppgave, tidspress, mye avtalebrudd; andre ting må prioriteres, ikke alltid, for lite tid i helger, brukere får ikke den tid de trenger til å utføre oppgaver selv...det går for sent, mener brukerne har mindre hjelp enn vedtak sier.</p>
5	Hvordan opplever du overlapping mellom vaktene (rapport / fordeling av oppgaver) Har du evt. forslag til forbedrings-tiltak?	1	1	4	6	<p>20 % har ikke svart på spørsmålet.</p> <p>16.66 % har svart svært bra eller bra (alle går langturnus): -liten tid, men om alle går inn og leser burde det være nok tid, fungerer kun om morgenen, overlapping?</p> <p>83.33% har svart mindre bra eller dårlig (halvparten går ordinære vakter og halvparten går langturnus): - 15 minutter overlapping som alle får med seg er ønskelig, vi må bruke av vår fritid for å få gitt god rapport, noen er flink til å fordele oppgaver, skulle vært mer tid, bruker nesten alltid 5-10 min av egen tid, det skulle vært mer overlappingstid, -D3/A3 fungerer, men ellers ingen tid, fungerer om morgenen, men ellers umulig...</p>

6	Dersom du er hoved-kontakt: Hvordan opplever du at pårørende er fornøyd med tjenesten?	1	3	1	1	<p>60% har ikke svart</p> <p>66.66% av de som har svart sier svært bra eller bra (alle går langvakter): - hverken positivt eller negativt, for de som har langvakter 1:1 bra, for de andre brukerne dårlig-ansvaret glir ut... Virker som om pårørende er fornøyd, men det kan alltid bli bedre</p> <p>33.33% av de som har svart sier mindre bra eller dårlig (halvparten er ordinære vakter og halvparten går langturnus): - liten tid til slikt arbeid, ikke tid til å oppdatere tiltaksplaner, hovedkontakter burde hatt kontortid, opplever pårørende som fortvilt over de endringer som har skjedd, bruker har for mange å forholde seg til, savner turnusen slik den var før...</p>
7	Dersom du er hoved-kontakt: Hvordan opplever du samarbeidet med pårørende?	2	3	1		<p>40% har svart på spørsmålet</p> <p>83.3% har svart svært bra eller bra (20% av disse går ordinær turnus og 80% går langturnus): -Tid er det lite av, positive pårørende, ok, har ikke fått begynt samarbeidet enda, bra for brukere med langvakter 1:1 for andre beboere dårlig fordi ansvaret glir ut</p> <p>16% har svart mindre bra (går langturnus): - kan bare ta kontakt med pårørende på M-vakter (1 uke i løpet av 8 uker), har ingen problem, men pårørende er sikkert misfornøyd</p>
8	Dersom du er hoved-kontakt: Hvordan opplever du at du får ivaretatt de oppgavene du har ansvar for? (tid, organisering, samarbeids-møter)	1		2	5	<p>53,33% har svart på spørsmålet. 12,5% svarer svært bra eller bra: Ok, men skulle ønske jeg kunne jobbe i Profil inne i leiligheta til brukeren</p> <p>87,5% av de som har svart sier mindre bra eller dårlig (42,8% går ordinær turnus, øvrige går langturnus): -Lite tid, nesten ingen tid overhodet innenfor arbeidsdagen, dårlig tid til oppgaver og vanskelig å samle basisgruppa, ok, men skulle ønske jeg kunne jobbe i Profil inne i leiligheta til brukeren</p>

9	Dersom du går ordinær turnus: Hvordan opplever du langvaktens pause-avvikling? Har du evt. forslag til hvordan dette kan organiseres på en annen måte?			1	2	60 % har svart på spørsmålet og sier at de opplever det mindre bra eller dårlig: -Fint med oversikt over pauser / pausevakt. Mange pauser skal avvikles, det gir lite kontinuitet i arbeidet med brukere. Har liksom en time nå og en halvtime da og så skal masse småting huskes. Det trengs en egen pausevakt. Stressende, det trengs en egen pausevakt. Ansette pausevakt, hele dagen styres av pauseavvikling.
10	Dersom du går nattevakter: Hvor godt er du kjent med rutiner for natt og rutiner ved akutte hendelser?	3				20% har svart på spørsmålet og aller svarer svært bra, uten å kommentere dette.
11	Hvordan opplever du det psykososiale arbeidsmiljøet?	1	8	4		86.6% har krysset av på skjemaet. Av dette har 69,2 % svart svært bra eller bra (av dette går 33.33% ordinære vakter og øvrige langvakter): -Bra, men stressende og lite oversikt. Bra, men merker at stemningen er veldig negativ, dette går særlig på alle nye vikarer og merbelastning på de faste. Bra men merker at personalet påvirkes av uforutsigbarhet, stort sett bra, men noen klager mye, det er slitsomt, -får inntrykk av at det er en del frustrasjoner, men vet ikke årsaken til det, lite tid, men positivt samarbeid, egentlig bra, men stress og dårlig oversikt gjør at det lett blir kaos, sårbart. Godt arbeidsmiljø, har alltid gledet meg til å komme på jobb, men merker mye frustrasjon over den nye langturnusen

						<p>30.76% har svart mindre bra (av dette går 25% ordinær turnus og øvrige langturnus):</p> <ul style="list-style-type: none"> - mye frustrasjon, folk er sliten, mye usikkerhet i forhold til pårørendes krav og ellers ting vi ikke får vite/ ikke er skrevet ned, sliten og oppgitt over usikkerhet som har vart over tid,
12	<p>Dersom du går langvakter: Hvordan opplever du pauseavviklingen? Har du evt. forslag til hvordan dette kan organiseres på en annen måte? Bruk kommentarfeltet.</p>		1	7	2	<p>10% har svart bra:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Men, det må gjøres endringer både på tidspunkt og hvor mange som er pausevakt <p>90% har svart mindre bra:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Tar altfor mye tid fra brukerne, det må ansettes pausevakt. Pausene bør avvikles midt i vakta til samme tid, både ansatte og tjenesten blir forvirret over forskjellige klokkeslett fra dag til dag, vi trenger en egen pausevakt, knappe tider start stopp og pausevakter, flere på en gang. Det bør være en egen pausevakt og ikke sjonglering av vakter gjennom dagen, bedre fordeling av pausetider, ikke alle som går pausevakt har god nok opplæring, mye rot med pauseavvikling,
13	<p>Dersom du går Langvakt: Hvordan opplever du langvakter i forhold til din helse? Evt. bruk kommentarfeltet.</p>	6	3			<p>90% har krysset av for svært bra eller bra:</p> <ul style="list-style-type: none"> -langvakter før den nye langturnusen fungerte kjempefint. Godt å samle sin fri, det trenger man når det har vært 7 lange dager. M2 vakter burde vært samme klokkeslett som L1 og L2. Bra med pauser. Bra, men merker at det er tyngre når man har mange brukere å forholde seg til gjennom vakta, særlig M-vakter. Merbelastning med M-vakter, ikke alltid jeg klarer å ha oversikt. Ingen problem. Ny langturnus er altfor krevende, den sliter ut folk. Ofte kun matpauser som er mulig.
14	<p>Dersom du går langvakter: Hvordan virker langvakter inn på motivasjon og arbeidslyst.</p>	5	3		1	<p>90% har krysset av på skjemaet. Av dem har 88.88% svart svært bra eller bra:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ny turnus har gitt meg mindre arbeidslyst og skaper dessverre uro blant personalet. Man kan hvile på friukene. Er fornøyd, men det påvirker meg at det er så mange nye. Flott ordning da det passer meg å jobbe intensivt. Den forrige langvaktturnus var veldig fin, men denne er tyngre. For mye stress i M uker. Vi

						<p>jobber mer effektivt og vi blir ferdig med de mål vi setter oss. Flott å jobbe med 1 bruker, blir godt kjent med familie, interesser, godt samarbeid. Ingen problem.</p> <p>11.1 % har svart svært dårlig: -langvaktene på den forrige turnusen var fin, men slik det er nå kveler den motivasjonen.</p>
15	Dersom du går langvakter: Hvordan opplever du at denne arbeidstidsordningen virker inn på brukerne (f.eks. oppfølging, samarbeid, kommunikasjon)	1	4	1	1	<p>70% har krysset av på skjemaet.</p> <p>71.42% har svart svært bra eller bra: -Langvakter gir en forutsigbarhverdag for brukerne, stabilitet, trygghet og god utvikling. M-vakter: brukerne får for mye bytting av personal. Lettere å observere, trygt forutsigbart. Kan planlegge med brukeren, trenger ikke ta hensyn til at man skal gå av etter 7,5 timer.</p> <p>28.57% har svart mindre bra eller dårlig: -Vi får ikke gjennomført annet enn «brannsløkking», stell, mat og medisin. Sjeldent gode aktiviteter utenfor huset. Vanskelig å få til møter og aktiviteter. Nå er alle påvirket negativt. For mange vikarer, burde gått tilbake til bakvaktstid. Langvakter før 19.08. fungerte bra, langvakter etter 19.08. fungerer dårlig, men har ikke grunnlag til å svare.</p>
16	Dersom du går langvakter: Ut fra erfaring så langt, kan du tenke deg til å gå tilbake til ordinær turnus? Sett kryss. Evt. bruk kommentarfeltet.	JA	NEI	VET IKKE		<p>90% har krysset av for at de ikke ønsker å gå tilbake til ordinær turnus.</p> <p>-Kan ikke tenke meg å gå ordinær turnus, dersom langturnus opphører søker jeg annen jobb og flytter lengre sør (nærmere familie/barn). Helt utenkelig. Vi opplever å få mer tid i løpet av dagen og kan ta oppgaver når det passer best for brukeren. Vurderer annen jobb dersom det blir vanlig turnus her. Antar jeg vil prøve å se etter annen jobb dersom det blir en realitet. Helst ikke, men langvakter må bli levelig for de ansatte. Langvakter er til det gode for brukere. Helt utenkelig. Aldri.</p>

17	Dersom du går langvakter: Hva er din viktigste motivasjon for denne arbeidstidsordningen?				<ul style="list-style-type: none"> - At man har sett hvor bra den er for brukeren jeg jobber hos. - Synes det er fint med komprimert arbeidstid og lengre friperioder. - Sammenhengende fri, kan planlegge med familien, aktiviteter hos brukerne at man ikke trenger å tenke på at man skal av vakt. -Friperioder. - Jobbe og ha mye fri sammenhengende. - På grunn av min familiesituasjon passer denne turnusen meg utmerket. - Ser fordelene brukeren har, intensiv jobbing og lengre fri -Samlet arbeidstid og lengre fri styrker tjenesten. Å jobbe inn for å få lengre sammenhengende fri.
18	Har du andre kommentarer til ny turnus som du synes er viktig å få fram?				<ul style="list-style-type: none"> -Det kan synes som at personalet egentlig har hatt liten innflytelse på denne turnus. Inntrykket er at noen (ikke alle) har følt seg presset til å gå komprimert turnus uten å vite hvordan arbeidsdagene faktisk ble. Det ble ikke (?) gjort noe arbeid med å kartlegge hvordan en så komprimert turnus ville slå ut helsemessig, både fysisk og psykisk. Ikke noe klar bevissthet om at det faktisk jobbes 6 av 8 helger dersom du regner en langhelg som 2. - Få tilbake D3 og A3 for å skape forutsigbarhet for bruker (som ikke har langvakt) -M vakter fungerer dårlig. Masse huller i dagen der det ikke er personale på huset utenom de som har 1:1. Kjøring, henting, lege etc. Lite flyt i arbeidsdagen, stadig avbrudd av pauser. Vanskelig å få til aktiviteter ute som tar tid, da må pausen droppes og den erstattes ikke. Ikke alle egner seg til M vakter. Ikke alle har «vi» innstilling, men overlater arbeidet til andre. Merkes særlig i M ukene i avdelingen, da L-vaktene er 1:1. Blir stor slitasje på kollegaer til den som ikke ser / tar ansvar. -Turnusen som var før 19.08.19 bør videreføres. Det betyr færre vikarer og færre langvakter daglig. Bedre forutsigbarhet for brukere og ansatte. Dette er en ubekvemsturnus: Frivillig, jobbe under 100%, lønn for 100%, jobbe 100% tillegg i lønn som kompensasjon.

					<ul style="list-style-type: none"> -Den gamle langturnusen med bakvakter måtte fungere bedre. Da kunne bakvakten jobbe når det manglet personale. Nå som det er innbakt i turnusen er det ingen å ringe etter. M2 er veldig tung å jobbe helt til 22.30 på kvelden når du har jobba hele dagen. A7 skulle evt. vært 2 stk. Pause 11.45-13.15 er altfor tidlig. - Med 12 timers arbeidsdag kan en se brukernes utvikling gjennom hele dagen, flere dager på rad. Dette gir god kontinuitet i arbeidet. -M vaktene kaos og stress, dårlig tjeneste for beboere - Bakvakter / vikarer mangler. Ferie 6 dager pr. år er meningsløst. Fritiden fra turnus i 2017 er bra. - langvakter uten å ha bakvaktsuke gir en mye tyngre arbeidssituasjon og lite mulighet til å jobbe med hovedkontaktoppgaver og div. Det er mye mer bruk av vikarer nå som vi ikke har bakvaktstimer, dette gjør det ustabil for beboere. - Det er for kort tid å evaluere ny turnus. - Usikker - det er for tidlig pausetid for L1, pausetid for langvaktene må variere. - Mindre motiverende med denne turnusen. - Kan planlegge med familien.
--	--	--	--	--	---