



Arbeidstilsynet

VÅR DATO
07.07.2017
DERES DATO

VÅR REFERANSE
2017/25505
DERES REFERANSE

1 av 7

VÅR SAKSBEHANDLER
GUNVOR STEINKJER SOLSTAD,
TLF. 95741342

OPPDAL KOMMUNE
Inge Krokanns veg 2
7340 OPPDAL

Orgnr 964983003

OPPDAL KOMMUNE	
Saksbeh. 17/776	Doknr. -3
-7 JULI 2017	
Ark.kode P	F20
Ark.kode S	858
Saksbeh. LiWa	Besvares

Tilsyn - OPPDAL KOMMUNE HJEMMETJENESTEN

Vi viser til tilsyn den 13.06.2017.

Vi viser videre til telfonsamtale med Jarbjørg Gunnes 05.07.2017.

Hensikten med tilsynet

Arbeidstilsynet fører tilsyn med at virksomhetene følger arbeidsmiljølovens krav for å forebygge arbeidsrelatert sykdom og skade. Forebygging av vold og trusler i helse- og sosialsektoren er en av hovedprioriteringene i 2017.

Hensikten med tilsynet var å kontrollere og bidra til at virksomheten arbeider systematisk med helse, miljø og sikkerhet for å forebygge forekomsten av vold og trusler, herunder de arbeidsbetingelsene som er av betydning for dette.

Sentrale tema for tilsynet var:

- HMS-opplæring for ledere, vernetjeneste
- Ledelse og medvirkning, samarbeid med verneombud
- Systematisk HMS-arbeid knyttet til vold og trusler, herunder organisatoriske forhold som kan påvirke risikoen for at ansatte kan bli utsatt for vold eller trusler, som kompetanse, ansettelsesforhold og arbeidstidsordninger
- Informasjon og opplæring knyttet til risiko og håndtering av vold/trusler
- Bruk av bedriftshelsetjeneste

Oppsummering av tilsynet

Kontrollen ble utført på/ved:
Bjerkehagen 3
7340 OPPDAL



Til stede fra virksomheten: Lill Wangberg (Enhetsleder), Malin Wassdahl (avdelingsleder), Bård Horvli (avdelingsleder), Sølvi Heggen (avdelingsleder) og Mona Myran (avdelingsleder).
Til stede fra Arbeidstilsynet: Gunvor Steinkjer Solstad (seniorinspektør).

Hjemmetjenesten i Oppdal har 180 ansatte fordelt på 7 ulike avdelinger. Det ble opplyst i tilsynet at det har vært en utfordring for ledergruppa å få god fungering av enheten etter at flere tjenesteområder ble slått sammen. Det ble informert om at det derfor har vært jobbet aktivt med å få en "arbeidsmiljøtilhørighet" etter endringene.

De ansatte jobber turnus, dag og kveld, og det er faste nattevakter. Hvor mange som er på jobb på de ulike vaktene, varierer på de ulike avdelingene i hjemmetjenesten. Det ble opplyst i tilsynet at ansatte føler seg trygge i arbeidet, spesielt etter at de kan ta med en ekstra nattevakt fra BOAS fra 1. mars 2017.

Hjemmetjenesten har ulike avdelinger og utfordringer/risiko knyttet til vold og trusler er forskjellig i de ulike avdelingene.

Organisering og tilrettelegging

Det ble opplyst i tilsynet at det er en stabil arbeidsstokk i hjemmetjenesten og at sykefraværet er relativt lavt. Det ble videre opplyst at hjemmetjenesten har hatt fokus på arbeidsmiljøarbeid og sykefravær. Arbeidslivssentret har gjennomført et seminar i februar 2017, der alle ansatte har deltatt. I etterkant av dette, mai 2017, ble det arrangert en workshop med verneombud og tillitsvalgte, for å se på fokusområder. Det har blant annet vært fokus på medvirkning og aktiv bruk av fravær/egenmelding. Det ble opplyst at sykefraværet har gått ned fra 13-15% til 8,5% i 2016. Langtidsfraværet har blitt redusert til 6%.

Vernearbeid og arbeidsmiljøkompetanse og medvirkning

Det er valgt 3 verneombud for hjemmetjenesten. Enhetsleder, avdelingsledere og verneombudene har alle gjennomført 40 timers HMS-opplæring.

Virksomheten har etablert samarbeidsmøter, med representasjon fra tillitsvalgte og verneombud. Dette er imidlertid en arena som de opplever er for stor til å ta opp lokale Arbeidsmiljøutfordringer. Hjemmetjenesten har derfor nylig etablert arbeidsmiljøgrupper (AMG-grupper) på avdelingsnivå, bestående av ledelse, verneombud og tillitsvalgte. Hjemmesykepleien har hatt flere møter, mens de andre avdelingene er i startfasen. Ved å benytte faste møtepunkt med fast agenda vil virksomheten sikre at relevante arbeidsmiljøforhold også fanges opp i forkant av eventuelle hendelser, ikke bare når saker meldes inn eller oppstår.

Systematisk HMS-arbeid knyttet til vold og trusler

Vold og trusler utgjør en risiko ved hjemmetjenesten, selv om det ble opplyst at det er relativt lite av utagering og direkte trusler. Det ble videre opplyst at uheldige belastninger som følge av kontakt med andre i liten grad vil vurderes å melde i avvikssystemet. Dette kan være forhold knyttet til seksuell trakassering eller det kan være forhold knyttet til episoder med «seksuell atferd». Det ble opplyst at de pr. i dag ikke gir hjemmetjenester innenfor rusomsorgen. Det det av



ansatte opplyst at de gjør en rekke tiltak for å forebygge vold og trusler. I tillegg til opplæring og kompetansetiltak, ansettes sommervikarer tidlig i små stillingsandeler, slik at de skal bli kjent med beboerne før de faste skal ut i ferie. Dette mener de i stor grad forebygger utagering hos enkelte av beboerne. Videre ble det opplyst at det brukes god tid på opplæring på unge/nye arbeidstakere før de får ansvaret for beboere som de vet kan være krevende.

Virksomheten har utarbeidet rutiner for forebygging, håndtering og oppfølging av vold og trusler, både på overordnet nivå og på enhetsnivå.

Det ble opplyst i tilsynet at det 2. hvert år gjennomføres medarbeiderundersøkelser. Videre er det gjennomført generelle ROS-analyser for hjemmetjenesten der vold og trusler også er vurdert. Tilsendt dokumentasjon viser at denne i stor grad er hendelsesbasert, dvs at den sier noe om type vold og trusselsituasjoner som kan oppstå, som eksempelvis slag, klyping/kloring biting og verbale trusler og hva som skal gjøres for å forebygge at dette skjer. Arbeidstilsynet mener at denne risikovurderingen blir for generell og må forbedres og konkretiseres til å vurdere i hvilke situasjoner og arbeidsoperasjoner vold og trusler kan oppstå og hva en konkret skal gjøre i de ulike situasjonene for å forebygge og håndtere denne type hendelser. Det ble veiledet om den nye forskriften (forskrift om utførelse av arbeid § 23A 1-5) som trådte i kraft 01.01.2017, og som gir føringer for og konkretiserer hva som skal kartlegges og risikovurderes. Videre er det utarbeidet en veileder «Vold og trusler i forbindelse med arbeidet» som dere finner på våre nettsider: www.arbeidstilsynet.no

Det varsles pålegg om at virksomheten må forbedre kartlegging og risikovurderingen knyttet til vold og trusler og at det må utarbeides en tidfestet plan for tiltak på bakgrunn av kartleggingen og risikovurdering.

Opplæring

Det ble opplyst i tilsynet at hjemmetjenesten har et system for opplæring av nytilsatte. Videre ble det opplyst at det er utarbeidet en opplæringsplan med faste punkter. Ansatte går sammen med de erfarne den første tiden. Det ble opplyst at ansatte var kjent med rutinene virksomheten har når det gjelder forebygging og håndtering av vold og trusler og at ansatte blir opplært i risikoene i arbeidet.

Veiledning: Forskrift om organisering, ledelse og medvirkning § 8-1 handler om de gjennomgående krav til opplæring som arbeidsgiver er ansvarlig for å gi ansatte. I forskrift om utførelse av arbeid §23 A-2, fremgår det at 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.

Hva som anses som "nødvendig" opplæring må være i tråd med hva som anses tilstrekkelig for å ivareta arbeidstakervern og et fullt forsvarlig arbeidsmiljø i den enkelte virksomhet. Det er arbeidstaker som kan bli utsatt for vold og trussel om vold i arbeidet som omfattes av kravet til opplæring og øvelse. Hvilke arbeidstakere dette gjelder må være basert på den foretatte kartleggingen og risikovurderingen etter § 23A-1. Opplæringen skal sikre at arbeidstaker i utsatte



stillinger får kjennskap til risikoen for vold og trussel om vold, hvordan risikoen forebygges, og slik at arbeidstaker settes i stand til å forstå hvordan vedkommende skal håndtere vold og trussel om vold når det faktisk skjer. Videre må arbeidsgiver sikre tilstrekkelig øvelse i scenarier som kan oppstå og de tiltak som skal gjelde, tilpasset de utfordringer som vil komme frem etter gjennomført risikovurdering.

Arbeidstilsynet legger til grunn at arbeidsgiver har et system for opplæring av ansatte som også omfatter vold og trusler. Behovet for ytterligere opplæring må vurderes når dere har gjennomført forbedret kartlegging og risikovurdering, slik at eventuelle nye og endrede risikoer også blir ivaretatt i opplæringen og øvelsen som vurderes gjennomført.

Avvikssystem – forbedringsområde

Virksomheten opplyste at de har rutine for avvikshåndtering og at avvik meldes i virksomhetens rapporteringssystem/kvalitetssystem. Det ble videre opplyst at det ikke registreres så mye avvik på forhold som omfatter vold og trusler og at det nok er en underrapportering, særlig på det som går på «uheldige forhold som følge av kontakt med andre». Mange tenker at det kan være vanskelig for ansatte å melde avvik på «krevende atferd», da det «er en del av hverdagen» deres. Det ble veiledet om dette i tilsynet. Det vil være en forbedring om virksomheten øker fokuset på å melde avvik. Avvik er en viktig skriftlig kilde til informasjon om forhold i arbeidsmiljøet som er ment å brukes til læring i arbeidsmiljøarbeidet.

Det ble opplyst i tilsynet at renholderne ikke registrerer avvik selv, men gir beskjed til avdelingsleder. Det vil videre være en forbedring om avdeling for praktisk bistand/renhold også får opplæring i avvikssystemet.

Bruk av bedriftshelsetjeneste – forbedringsområde

Virksomheten er tilknyttet Driv bedriftshelsetjeneste. Det er utarbeidet en plan for bedriftshelsetjenestens bistand i hjemmetjenesten.

Det vil være en forbedring om virksomheten benytter bedriftshelsetjenesten sin bistand mer systematisk i det forebyggende arbeidsmiljøarbeidet.

Varsel om pålegg

Dette er et varsel om at vi vurderer å gi pålegg til virksomheten. Hvis dere mener at beskrivelsen ikke er korrekt eller har kommentarer til de pålegg og frister som er varslet, ber vi om skriftlig tilbakemelding senest **21.08.2017**. Dere vil deretter motta et eget brev om den videre oppfølgingen.

Pålegg - Vold og trussel om vold - kartlegging, risikovurdering, tiltak og plan

Arbeidsgiver må forbedre virksomhetens kartlegging og risikovurdering ved arbeidssituasjoner som kan medføre at arbeidstaker blir utsatt for vold og trussel om vold. På denne bakgrunn skal



arbeidsgiver utarbeide planer og iverksette tiltak for å redusere risikoen. Arbeidsgiver skal gjøre dette i samarbeid med verneombud/ansattes representant.

Vilkår:

For å kunne vurdere om pålegget er oppfylt, må vi innen fristen ha mottatt:

- Kopi av kartlegging og risikovurdering
- Oversikt over gjennomførte tiltak og/eller plan med frist for gjennomføring av tiltak
- Beskrivelse av hvordan løpende kartlegging følges opp
- Beskrivelse av hvordan verneombud/ansattes representant har medvirket

Hjemmel: arbeidsmiljøloven § 3-1 første ledd og andre ledd bokstav c, forskrift om organisering, ledelse og medvirkning § 7-1 og forskrift om utførelse av arbeid, bruk av arbeidsutstyr og tilhørende tekniske krav (forskrift om utførelse av arbeid) §§ 23A-1 og 23A-4

Dersom vi gir pålegg, vil vi sette fristen til: **15.11.2017**

Begrunnelse:

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 vurdering av forhold som enkeltvis eller samlet kan innebære fare for å bli utsatt for vold og trussel om vold. 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.

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, samt effekten av iverksatte og planlagte forebyggende tiltak. Oversikt over gjennomførte tiltak og/eller plan med frist for gjennomføring av tiltak.

Ved gjennomføring av tiltak skal det særlig tas hensyn til utforming og tilrettelegging av arbeidsplassen og arbeidet som utføres, systematisk vedlikehold av relevant arbeidsutstyr mv, for eksempel av alarmutstyr der dette brukes, muligheter for tilkalling av hjelp, bemanning, herunder bruk av alenearbeid.

Det ble opplyst i tilsynet at det 2. hvert år gjennomføres medarbeiderundersøkelser. Videre er det gjennomført generelle ROS-analyser for hjemmetjenesten der vold og trusler også er vurdert. Tilsendt dokumentasjon viser at denne i stor grad er hendelsesbasert, dvs at den sier noe om type vold og trusselsituasjoner som kan oppstå, som eksempelvis slag, klyping/kloring biting og



verbale trusler og hva som skal gjøres for å forebygge at dette skjer. Arbeidstilsynet mener at denne risikovurderingen blir for generell og må forbedres og konkretiseres til å vurdere i hvilke situasjoner og arbeidsoperasjoner vold og trusler kan oppstå og hva en konkret skal gjøre i de ulike situasjonene for å forebygge og håndtere denne type hendelser. Det ble veiledet om den nye forskriften (forskrift om utførelse av arbeid § 23A 1-5) som trådte i kraft 01.01.2017, og som gir føringer for og konkretiserer hva som skal kartlegges og risikovurderes. Videre er det utarbeidet en veileder «Vold og trusler i forbindelse med arbeidet» som dere finner på våre nettsider: www.arbeidstilsynet.no

Arbeidstilsynet vurderer at hjemmetjenestens kartlegginger og videre risikovurderinger, er mangelfulle på forhold i arbeidsmiljøet som alle eller sammen kan øke risikoen for å bli utsatt for vold og trusler og uheldige belastninger som konsekvens av kontakt med andre. Videre må arbeidsgiver sikre tilstrekkelig øvelse i scenarier som kan oppstå og de tiltak som skal gjelde, tilpasset de utfordringer som vil komme frem etter gjennomført risikovurdering.

Det foreligger brudd på bestemmelsene om kartlegging, risikovurdering, tiltak og planer.

Informasjon til verneombudet

Verneombudet skal gjøres kjent med vedtak fra Arbeidstilsynet, jf. arbeidsmiljøloven §§ 6-2 sjette ledd og 18-6 åttende ledd. Vi har sendt en egen kopi av dette brevet til verneombudet. Hvis virksomheten ikke har verneombud, skal arbeidsgiveren gi kopien til representanten for de ansatte.

Har dere behov for mer informasjon?

Dere finner mer informasjon om Arbeidstilsynet og om regelverket på www.arbeidstilsynet.no og www.regelhjelp.no. Dere kan også kontakte oss på telefon 73 19 97 00. Dersom dere har spørsmål til saken, kontakt saksbehandler, oppgi referansenummer 2017/25505.

Med hilsen
Arbeidstilsynet

Tore Jeppe Sørhaug, for
Harald Gran
tilsynsleder
(sign.)

Gunvor Steinkjer Solstad
seniorinspektør
(sign.)

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



Kopi til:
Verneombud
OPPDAL KOMMUNE HJEMMETJENESTEN, Inge Krokanns veg 2, 7340 OPPDAL