



Veileder til standard for trygge brukermøter i NAV

Formål med veilederen

Dette dokumentet er en veileder til «Standard for trygge brukermøter i NAV». Veilederen er gjeldende for alle ansatte i NAV som har direkte kontakt med brukere, enten det er fysiske, telefoniske eller digitale møter.

Formålet med denne veilederen er at den skal være til støtte i arbeidet med å oppnå kravene i standarden og at den skal fremme læring og utvikling for fagområdet.

Veilederen er bygget opp på samme måte som standard og er inndelt i fire områder:

- Organisering av arbeidet
- Risikovurdering
- Tekniske og fysiske sikkerhetstiltak
- Opplæring, trening og øvelser

De konkrete tiltak som er nødvendige for å oppfylle krav i lov og forskrift må til enhver tid være basert på de konkrete risikovurderingene som utføres.

Veilederen er gjeldende for både statlige og kommunalt ansatte i NAV. På NAVs intranett (Navet) er standarden sammen med veilederen, samt et opplæringsprogram i trening og øvelser publisert.

Endringslogg

Dokumenteier: Arbeids- og velferdsdirektoratet (NAV)

Versjon	Dato	Side	Endring	Produsent	Godkjent

Innhold

1.0	Organisering av arbeidet	
1.1	Krav	4
1.2	Krav	6
1.3	Krav (særskilt for NAV-kontor)	7
2.0	Risikovurderinger av vold og trusler	
2.1	Krav	8
2.2	Krav	9
2.3	Krav	11
2.4	Krav	12
3.0	Fysiske og tekniske sikkerhetstiltak	
3.1	Krav	13
3.2	Krav	14
3.3	Krav	15
3.4	Krav	16
3.5	Krav	17
3.6	Krav	18
4.0	Opplæring, trening og øvelser	
4.1	Krav	19
4.2	Krav	20
4.3	Krav	21

1.0 Organisering av arbeidet

1.1 Krav

- Arbeidsgiver skal organisere og tilrettelegge arbeidet slik at alle ansatte så langt som mulig beskyttes mot vold eller trusler.
- For å oppnå dette må arbeidet kartlegges og risikovurderes.
- Tiltak skal settes inn der det er nødvendig. Verneombud, tillitsvalgte og ansatte skal medvirke aktivt i arbeidet, samt være løpende informert om risikokartlegginger, tiltak og rutiner i arbeidet med vold og trusler.

1.1.1 Hva handler krav 1.1 om?

Arbeidsgiver skal organisere og tilrettelegge arbeidet slik at alle ansatte så langt som mulig beskyttes mot vold eller trusler.

Arbeidet skal planlegges, organiseres og gjennomføres slik at ansatte ikke utsettes for uheldige psykiske eller fysiske belastninger som følge av kontakt med brukere eller andre. Det må derfor gjøres vurderinger og tilpassinger på flere områder og på ulike nivåer i arbeidet. Leder er ansvarlig for at dette blir gjennomført.

Begrepet organisatorisk arbeidsmiljø er vidt. Det omfatter blant annet arbeidstids-ordninger, sikkerhetsrutiner, organisasjonsstrukturen, ledelse, informasjon og opp-læring, hvordan arbeidsplassen er utformet og de formelle veier for kommunikasjon.

For å oppnå dette må arbeidet kartlegges og risikovurderes.

Arbeidet skal jevnlig risikovurderes og inngår i enhetenes systematiske HMS arbeid. Dersom det vurderes at det er risiko for vold og trusler, skal det iverksettes risiko-dempende tiltak. Hvilke tiltak som bør iverksettes først, avhenger av hvor stor sannsynlighet det er for at de inntreffer og hvilke konsekvenser dette kan ha for de ansatte. Merk også at risikovurderingen ikke er gjort en gang for alle. Når dere er ferdig med en risikovurdering bør dere fastsette dato for ny gjennomgang og evaluering.

Punkt 2.1. i denne veilederen forklarer nærmere hva det særlig skal tas hensyn til, når det risiko kartlegges for vold og trusler.

Tiltak skal settes inn der det er nødvendig.

Det skal lage en tiltaksplan for å redusere risikoen som er avdekket gjennom kartleggingen. Tiltakene skal utarbeides sammen med verneombudet og andre representanter for de ansatte. Som hovedregel anbefales det å først se på tiltak som kan redusere sannsynligheten for at vold og trussel hendelser inntreffer, og deretter tiltak som kan redusere konsekvensen. Det er oftest

rimeligere å forebygge enn å reparere. Sett opp en prioritert liste over tiltak i handlingsplan. Start med det viktigste først: Risiko med stor sannsynlighet og konsekvens. Tiltak som er enkle, raske og rimelige bør også prioriteres høyt. Disse er det ingen grunn til å vente med. Det er viktig at det framgår tydelig hva som skal gjøres, når det skal være gjort, og hvem som har ansvaret for at det blir gjennomført.

Når risikoer og tiltaksplan er slik at den ikke kan håndteres innenfor ansvarsområdet til enheten, skal den løftes til leder på neste nivå.

Verneombud, tillitsvalgte og ansatte skal medvirke aktivt i arbeidet, samt være løpende informert om risikokartlegginger, tiltak og rutiner i arbeidet med vold og trusler.

Risikokartleggingen skal gjennomføres i samarbeid med arbeidstakerne, verneombud og tillitsvalgte.

Arbeidsmiljøutvalgene skal også delta i arbeidet med sikkerhet, vold og trusler. Er det ikke etablert arbeidsmiljøutvalg på stedet, skal lokale HMS utvalg, MBA/MBU eller sikkerhetsgruppe delta.

Ansatte skal jevnlig informeres om resultatene av risikokartleggingen og hvilke tiltak og rutiner som er satt inn for å redusere disse.

Informasjonen skal gis regelmessig og særlig når det skjer endringer i hvordan arbeides utføres, eksempelvis når det gjøres endringer i hvilke møteplasser man møter brukere.

1.1.2 Til vurdering

- Har dere snakket om de særskilt viktige faktorene som kan påvirke risikoen for sikkerhet, vold og trusler hos dere?
- Har dere lagt en plan for de jevnlig kartleggingene for vold og trussel hendelser?
- Har verneombud, AMU/HMS-utvalg/sikkerhetsgrupper og andre representantene for de ansatte fått muligheten til å delta i arbeidet?
- Har dere informert ansatte, tillitsvalgte og verneombud om resultatene av kartleggingen, samt de tiltakene og etablerte rutineene som er iverksatt for å redusere risikoen?

1.1.3 Krav til dokumentasjon

- Hvordan enheten er organisert og hvordan ansvar og oppgaver i det lokale HMS-arbeidet er fordelt, blant annet:
 - oversikt over hvilke ledere som har ansvaret for å initiere og gjennomføre lokale HMS-aktiviteter
 - oversikt over verneombud og prosesser for medvirkning på den enkelte enhet
- Gjennomføre risikokartleggingene med tiltaksplaner og frister.

1.2 Krav

- Arbeidsgiver har et ansvar for at de selv og ansatte med lederoppgaver har nødvendig kompetanse for å sikre at arbeidet utføres forsvarlig og ivaretar helse og sikkerhet. Om nødvendig skal det hentes inn sakkyndig bistand.
- Arbeidsgiver skal gjennomgå opplæring i HMS-arbeid.

1.2.1 Hva handler krav 1.2 om?

Arbeidsgiver har et ansvar for at de selv og ansatte med lederoppgaver har nødvendig kompetanse for å sikre at arbeidet utføres forsvarlig og ivaretar helse og sikkerhet. Om nødvendig skal det hentes inn sakkyndig bistand

Ledere må ha kunnskap om sitt ansvar og sine oppgaver som ligger innenfor sitt ansvarsområde. De må vite hvordan det forebyggende HMS-arbeidet skal gjennomføres og følges opp, og hvilke konsekvensreducerende tiltak som inngår i arbeidet ved enheten. Ansatte som har lederoppgaver, skal ha den tilsvarende kompetansen på området. Alle ledere tilbys etatens HMS-grunnopplæring som finnes på NAVs intranett (Navet). Som forkunnskap til denne skal alle gjennomføre etatens e-læringskurs om sikkerhet og etikk. Kursene er tilgjengelige for alle ansatte i NAV via Læringsportalen.

Ved behov skal ledere vurdere om det er nødvendig å innhente sakkyndig (ekspert) bistand i arbeidet med sikkerhet, vold og trusler. Om dette er nødvendig, avdekkes gjennom risikokartlegging.

Ekspertbistanden kan være bedriftshelsetjenesten, eksterne samarbeidspartnere, eller fra i linjen/fylket/direktoratet.

Arbeidsgiver skal gjennomgå opplæring i HMS-arbeid.

Med dette skal det forstås at ledere på alle nivåer har en plikt i å gjennomgå opplæring i HMS-arbeid som beskrives i NAV sine rutiner og at denne plikten ikke kan delegeres.

1.2.2 Til vurdering

- Har dere tatt en vurdering av om arbeidsgivere og ansatte med lederoppgaver innehar den nødvendige kompetansen for å forebygge og håndtere vold og trusler?
- Er det lagt en plan for å lære opp nyansatte ledere og ansatte med delegerte lederoppgaver?
- Er det blitt foretatt av vurderingen av hvilken kompetanse som dere kan innhente innenfor egen organisasjon og hvilken dere må innhente eksternt?

1.2.3 Krav til dokumentasjon

Oversikt over hvem som har fått hvilken form for opplæring og tidspunktet for denne.

1.3 Krav (Særskilt for NAV-kontor)

- Arbeids- og velferdsetaten og kommunen er i fellesskap ansvarlig for organisering og drift av kontoret (jf. NAV-loven §14)
- Tema vold og trusler skal behandles årlig i partnerskapsmøtene
- Tema vold og trusler bør videre behandles i partnerskapet når det er særskilt grunn for det.

1.3.1 Hva handler krav 1.3 om?

Stat og kommune har et felles ansvar for å organisere og drifte NAV-kontorene. Vold og trusler skal jevnlig være et tema på partnerskapsmøtene. Dette er viktig for å sikre en felles forståelse av aktuelle risikoer, og at arbeidet med systematiske risikovurderinger og iverksetting av forebyggende tiltak er godt forankret i statlig og kommunal linje. I partnerskapet skal aktuelle risikovurderinger og planer for tiltak behandles.

1.3.2 Til vurdering

- Blir helhetlig risikovurdering av vold og trusler ved enheten gjennomgått i partnerskapsmøtet årlig?
- Blir plan for tiltak mot vold og trusler behandlet i partnerskapsmøtet årlig (f.eks. inn under virksomhetsplan eller HMS-plan)?
- Medvirker verneombud i behandlingen av tema i partnerskapsmøtene?
- Omtaler den lokale partnerskapsavtalen ansattes sikkerhet (vold og trusler)?
- Har lokal beredskapsplan og sikkerhetsinstruks for NAV-kontoret blitt behandlet i partnerskapsmøter?
- Er det egne kommunale rutiner for sikkerhet som bør tas hensyn til ved utarbeidelse av nye felles rutiner?

1.3.3 Krav til dokumentasjon

Dokumentasjon av kravene skjer gjennom oppdatering av lokal partnerskapsavtale, referater fra partnerskapsmøtene og beskrivelser i lokal beredskapsplan, sikkerhetsinstruks og eventuelle andre lokale rutiner for statlige og kommunalt ansatte ved NAV-kontoret.

2.0 Risikovurderinger av vold og trusler

Ved å kartlegge risikofaktorer i arbeidet og hvilke situasjoner som kan utsette ansatte for vold og trussel hendelser, skal det utarbeides risikoreduserende tiltak. Tiltakene skal reduserende sannsynligheten for - eller konsekvensen av - vold og trusselhendelser. Dette kan være tekniske og fysiske sikkerhetstiltak, tiltak rundt opplæring, trening og øvelser eller organisatoriske tiltak.

I NAV stilles det krav til risikovurderinger av arbeidsforhold (HMS) som også inkluderer risikoen for vold og trusler. I tillegg skal det gjøres risikovurderinger etter fysiske eller organisatoriske endringer, samt vurderinger i forkant av enkelte brukermøter.

2.1 Krav

Arbeidsgiver skal kartlegge og dokumentere risiko ved arbeidet som, hver for seg eller samlet, kan gi risiko for vold og trusler i alle former for brukermøter.

I en risikovurdering skal det minimum vurderes: Arbeidets organisering og tilrettelegging, hvor/når/i hvilke situasjoner ansatte kan bli utsatt for vold og trusler, alenearbeid, arbeidstidens plassering og organisering, bemanning, kompetanse, utforming av arbeidslokalene og tekniske løsninger, effekten av iverksatte og planlagte tiltak.

2.1.1 Hva handler kravene i 2.1 om?

NAV skal kartlegge og dokumentere all risiko for vold og trusler i alle former av brukermøter. Risikovurderingene danner grunnlaget for et systematisk HMS-arbeid for enheten. Risiko skal vurderes ved både planlegging, utforming og utførelse av arbeidet. Risikovurderinger skal jevnlig oppdateres og spesielt ved endringer som påvirker arbeidet.

Når man vurderer risiko, skal det særskilt tas hensyn til følgende:

- om arbeidets organisering og tilrettelegging er tilstrekkelig for å ivareta den ansattes sikkerhet
- i hvilke situasjoner ansatte kan bli utsatt for vold og trusler
- om alenearbeid eller arbeidstidens plassering og organisering innebærer risiko
- om enheten har tilstrekkelig bemanning og kompetanse
- om arbeidslokaler og tekniske løsninger er tilstrekkelig utformet
- om iverksatte eller planlagte tiltak fungerer eller må forbedres

2.1.2 Til vurdering

- Gjennomføres det jevnlig risikovurderinger av vold og trusler mot ansatte?
- Er alle typer brukermøter ivaretatt i den samlede risikovurderingen?
- Gjennomføres det oppdateringer/endringer av risikovurderingen(e) ved behov?
- Medvirker verneombud i arbeidet med risikovurderingene?

- Er risikovurderingene dokumentert og samlet på en oversiktlig måte? Og deles vurderingene med de ansatte?
- Vet du hvordan du skal rapportere dersom du avdekker høye risikoer?

2.1.3 Krav til dokumentasjon

Risikovurderingen skal kunne dokumenteres og tilgjengelig og kjent for ansatte ved lokasjonen.

2.2 Krav

- I forkant av det enkelte brukermøte skal det gjøres en risikovurdering.
- Ansatt som møter brukere har en plikt til å medvirke i vurdering av risiko før møter, å informere arbeidsgiver eller verneombud om risiko, samt å avbryte arbeidet hvis det er fare for liv og helse.

2.2.1 Hva handler kravene i 2.2 om?

I forkant av det enkelte brukermøte skal det gjøres en risikovurdering.

Det skal gjennomføres spesifikke vurderinger knyttet til hvert brukermøte for å ta hensyn til ulike risikofaktorer. Det er arbeidsgivers ansvar å se til at dette blir gjort og at risikoreduserende tiltak blir gjennomført.

Forhold som særskilt bør risikovurderes før et brukermøte er (listen er ikke uttømmende):

Forhold om brukeren

- Hva er brukers typiske atferd?
- Status i brukers sak – er utbetalinger ajour?
- Er bruker godt informert om samtalens innhold?
- Skal jeg formidle et budskap som kan gi skuffelse og evt. trigge aggresjon?
- Kjente endringer i brukers situasjon eller helsetilstand som kan gi utslag på atferd?
- Er det behov for å ta en forberedende telefon til bruker i forkant av møtet?

Møtet

- Hva er temaet for møtet?
- Hva er forventingene til møtet?

Møtested (herunder hvor og når):

- Gir møteplassen en økt risiko for å bli utsatt for vold og trusler? (utforming av lokalet, møtestedet, tekniske løsninger osv.)

Alenearbeid

- Er det behov for å være flere i en samtale?
- Er det mulig å varsle/ be om bistand dersom ansatt er alene med bruker?

Kompetanse til den ansatte

- Tilstrekkelig opplæring og trening i håndtering av vold og trusler

Ansatt som møter brukere har en plikt til å medvirke i vurdering av risiko før møter, å informere arbeidsgiver eller verneombud om risiko, samt å avbryte arbeidet hvis det er fare for liv og helse.

Ansatte som har brukerkontakt, skal gis mulighet til å gjøre en vurdering av risikoen(e) knyttet til det enkelte brukermøte og informere leder og verneombud om risikoreducerende tiltak som skal iverksettes.

For at ansatte skal kunne gjøre gode kartlegginger og vurderinger før et brukermøte, kreves det både generell kunnskap om risikovurdering av vold og trusler og konkret informasjon om brukers livssituasjon, tidligere historikk og den aktuelle møteplassen.

Den ansatte skal ha fått opplæring i situasjonsbestemt risikovurdering og gis mulighet til å trene på å gjennomføre disse. I dette inngår å etablere felles forståelse for hva som er en akseptabel/ ikke akseptabel adferd, gjennom å drøfte og reflektere i fellesskap.

2.2.2 Til vurdering

- Har enheten rutiner for å kartlegge og vurdere risiko før og under brukermøter - både digitale, telefoniske og fysiske? Dette innebærer:
 - Har de ansatte fått opplæring i dette?
 - Øves det på hvordan en ansatt kan vurdere risiko underveis i brukermøter – og hvordan en kan avslutte et møte ved truende situasjon?
 - Har de ansatte tilstrekkelig mulighet til å dele og innhente informasjon om brukers situasjon og forhold ved møteplassen før et møte?
- Kan ansatte som ønsker det ha med seg en kollega eller leder i brukermøter?
- Er det en god refleksjons- og delingskultur på arbeidsplassen rundt spørsmål om vold og trusler?
- Er det en felles forståelse for hva som er uakseptabel og/eller truende atferd blant de ansatte?
- Er det rutiner for å dokumentere og evaluere uforutsette hendelser?

2.2.3 Krav til dokumentasjon

Tiltak som igangsettes etter en gjennomført risikovurdering skal dokumenteres i gjeldende fagsystemer

2.3 Krav

- For å fjerne eller redusere risiko skal det iverksettes nødvendige tiltak og rutiner på bakgrunn av konkrete risikovurderinger.
- Alle ansatte og deres representanter skal fortløpende informeres om planlagte og iverksatte tiltak.

2.3.1 Hva handler kravene i 2.3 om?

For å fjerne eller redusere risiko skal det iverksettes nødvendige tiltak og rutiner på bakgrunn av konkrete risikovurderinger.

På bakgrunn av risikovurderingene som gjennomføres for vold og trusler ved arbeidsplassen skal det iverksettes risikoreduserende tiltak. Tiltakene som igangsettes må dokumenteres sammen med risikovurderingene. Det må også gjøres en vurdering og dokumenteres hva som er «restrisiko» etter iverksatte 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

Alle ansatte og deres representanter skal fortløpende informeres om planlagte og iverksatte tiltak.

Ansatte, tillitsvalgte og verneombud skal gis nødvendig informasjon om iverksatte tiltak og de identifiserte risikofaktorene for vold og trusler. Informasjonen må gis regelmessig og tilpasses ved endringer. Dette er viktig for at tiltakene etterleves av alle ansatte.

2.3.2 Til vurdering

- Har det blitt iverksatt nye eller reviderte tiltak basert på risikovurdering av vold og trusler siste 12 måneder?
 - Hvis ja, hva slags tiltak var dette?
 - Hvis ja, ble tiltakene og aktuelle risikofaktorer gjort kjent for ansatte, tillitsvalgte og verneombud?
 - Hvis nei, er det planlagt nye/reviderte tiltak?
- Medvirker verneombud i utarbeidelse av tiltak etter risikovurderinger?
- Er alle relevante tiltak og rutiner for å forebygge vold og trusler samlet og tilgjengelig for alle ansatte?
- Er det identifisert «restrisikoer» etter iverksatte tiltak og er disse vurdert og dokumentert?

2.3.3 Krav til dokumentasjon

Tiltakene skal dokumenteres i risikovurderingen

2.4 Krav

- Ansatte har en plikt til å melde fra til nærmeste leder og verneombud dersom de selv eller andre blir utsatt for vold eller trusler.
- Rutiner for å melde fra om vold og trusler skal være kjent for alle ansatte. Rutinene må ivareta innsyn for leder og verneombud.

2.4.1 Hva handler kravene i 2.4 om?

Ansatte har en plikt til å melde fra til nærmeste leder og verneombud dersom de selv eller andre blir utsatt for vold eller trusler.

Alle uønskede hendelser skal rapporteres som avvik. Ansatte skal straks informere leder eller verneombud om hendelser knyttet til vold, trusler eller trakassering. Den uønskede hendelse registreres i avvikssystemet og behandles i henhold til gjeldene avviksrutine.

Den som varsler må forvisse seg om at mottaker av varselet har forstått og mottatt meldingen. Melding som er lagt igjen på telefonsvarer eller e-post er ikke en akseptabel varslingsmelding. Hvis den som varsler ikke oppnår kontakt med nærmeste leder (på telefon eller fysisk), skal stedfortreder eller leder på nivået over varsles på telefon (NAV-leder, fylkesleder eller avdelingsleder). Varslingsrutinen skal være beskrevet i den enkelte enhets beredskapsplan.

Rutiner for å melde fra om vold og trusler skal være kjent for alle ansatte. Rutinene må ivareta innsyn for leder og verneombud.

Det skal være etablerte rutiner og systemer for å melde uønskede hendelser knyttet til vold, trusler og trakassering, disse rutinene skal være kjent for de ansatte. Når avvikene behandles er det viktig å finne ut hva som er skjedd, hvorfor det skjedde, rette opp eventuelle feil og mangler, og sørge for at det ikke skjer igjen. Oversikt over avvik som er registrert bør inngå som en del av dokumentasjonen som kunnskapsgrunnlag for risikovurderingene og tiltakene som iverksettes.

Leder og verneombud skal ha innsyn i alle HMS-avvik for sin enhet, inkludert vold, trusler og trakassering, for å kunne ivareta sine roller og ansvar etter arbeidsmiljøloven.

2.4.2 Til vurdering

- Er det grunn til å tro at det er «underrapportering» av vold, trusler og andre uønskede hendelser ved arbeidsstedet?
- I så fall, hva kan være årsaker til dette?
- Hvor mange varsler har ledere og verneombud mottatt om vold og trusler siste år?

- Har både leder og verneombud innsyn i alle meldte avvik om vold og trusler ved enheten?
- Blir meldte avvik og varsler om vold og trusler brukt til systematisk læring og forebygging av vold og trusler?

2.4.3 Krav til dokumentasjon

- Dokumentasjon over innmeldte HMS-avvik og håndteringen av disse (jf. HMS-rutine 5)
- Alle NAV-enheter skal ha utarbeidet en egen beredskapsplan, basert på samfunnssikkerhetsinstruksen til regjeringen.

3.0 Fysiske og tekniske sikkerhetstiltak

Fysiske og teknisk sikkerhetstiltak skal alltid redusere risiko.

3.1 Krav

Ved utforming, innredning og endringer av NAVs lokaler, skal det tas særlig hensyn til risikoen for at ansatte kan utsettes for vold og trusler, for eksempel behov for å dele inn lokalene i soner/områder med adgangskontroll.

3.1.1 Hva handler kravene i 3.1 om?

Risikovurderinger er utgangspunktet for å iverksette tiltak, derfor er det viktig med en grundig risikovurdering før man går til anskaffelse av nye lokaler og når man gjør endringer av lokaler og endringer knyttet til bruk av lokaler.

Eksempler på endringer av lokaler, kan være:

- flere/færre møterom
- ny innredning
- sikring av rømningsmuligheter fra samtalerom
- flere/færre kontorer
- endret/nytt inngangsparti for ansatte/brukere

3.1.2 Til vurdering

- Adgangskontroll mellom områder for publikum og områder for ansatte (soneinndeling – ytre og indre sone).
- Forsvarlige rømningsveier/evakueringsmuligheter. Vurder hvor rømningsveien fører.
- Vurder hensiktsmessig slagretning og plassering av dører.
- Låsesystemer på dører i publikumsmottak og i rømningsvei for å sikre ulike rom og rask evakuering ved behov.
- Vurder barriere mellom ansatte og bruker i samtalerom.

- Vurder plassering av funksjoner i forhold til hverandre slik at ansatte har forsvarlig rømningsvei.
- Vurder møblering av funksjoner i publikumsområdet.
- Vurder dette med innsyn i samtalerom.
- Vurder blindsoner i områder for publikum.
- Ved skrankefunksjon, vurder oversikt over publikumsområdet fra skranke og rømningsvei for ansatte i denne funksjonen.
- Vurder type glass i publikumsarealer som sikrer at ansatte kan sikres mot glass-splinter (laminert og herdet glass).
- For nyanskaffelser av NAV-kontor vurder om publikumsområdet bør ligge på bakkeplan.
- Vurdere egen personalinngang der dette er mulig.
- Sørge for sikre rømningsveier inn i «Sikker sone».
- Vurdere innleie av vakthold.
- Sikre at publikumsområder inkludert møterom er ryddige for å kunne oppdage skjulte gjenstander og holde oversikten.
- Risikovurder kontorets utforming, for eksempel om det er mulig å kjøre inn med bil, evt sette opp kjøretøysperrer på bakkeplan.
- Vurder mulighet til å låse inngangsdør til kontoret med «lockdownknapp».

3.1.3 Krav til dokumentasjon

- Krav til gjennomført risikovurdering
- Krav til oppdatering av eiendomssystemet i både NAV Stat og Kommune
- Krav til dokumentert opplæring av ansatte og interne brukere
- Krav til inngåelse av service- og vedlikeholdsavtaler

3.2 Krav

Sikkerhetstiltak som skal ivaretas ved fysiske brukermøter som gjennomføres i NAVs lokaler:

- System og rutiner for å tilkalle hjelp/assistanse
- Utforming og innredning som reduserer risikoen for å bli utsatt for vold
- Rutiner for varsling og evakuering, for minimum:
 - truende situasjoner
 - pågående voldshendelser
- rutiner for bruk av personlig beskyttelses- og verneutstyr

3.2.1 Hva handler kravene i 3.2 om?

Dersom det oppstår en hendelse, skal alle ansatte ha mulighet for å tilkalle hjelp/assistanse. Det skal også beskrives enheten agerer ved uønskede hendelser slik at ansatte som utsettes slike hendelser er trygge på at de vil få bistand. Utforming og innredning kan redusere risikoen på ulike måter. En risikovurdering vil avdekke hvilke tiltak enheten velger for å redusere risikoen og hvilken restrisiko som er akseptabel.

3.2.2 Til vurdering

- Vurder hvilken type system for tilkalling av hjelp/assistanse, eksempelvis alarmknapper (faste eller bærbare). Vurder hvilken type system for tilkalling av hjelp/assistanse, eksempelvis alarmknapper (faste eller bærbare).
- Sikre at det er et system for å respondere på utløst alarm.
- Rutiner for hvem som gjøre hva under ulike type hendelser.
- Vurder fargevalg i publikumsområder
- Vurder størrelse på funksjoner i publikumsområdet.
- Vurder å fjerne løse gjenstander i publikumsområdet.
- Vurder rutiner for plassering av besøkene sine vesker, sekker m.m i samtalerom

3.2.3 Krav til dokumentasjon

- Utarbeidelse av sikkerhetsrutiner ved alarm (bruk av rollekort)/Rutine for utløst alarm
- Varslingsrutine ved brukermøter utenfor NAV
- Sikkerhetsrutine ved digitale og telefoniske brukermøter
- Utfylt sjekklister lokalt sikkerhetsarbeid.
- Risikovurdering før nye/endrede lokaler tas i bruk
- Krav til inngåelse av service- og vedlikeholdsavtale på alarmutstyr

3.3 Krav

Sikkerhetstiltak som skal ivaretas ved fysiske brukermøter som ikke gjennomføres i NAVs lokaler:

- system og rutiner for å tilkalle hjelp/assistanse
- rutiner for evakuering ved truende situasjoner
- rutiner for bruk av personlig beskyttelses- og verneutstyr

3.3.1 Hva handler kravene i 3.3 om?

System og rutiner for å tilkalle hjelp/assistanse

Ansatte skal ha mulighet for å tilkalle hjelp og assistanse. På hvilken måte varslingen skal skje og hvilket teknisk utstyr som skal benyttes til dette, vil variere i forhold til formen brukerkontakt, hvilke type lokaler som benyttes og hva som er mest hensiktsmessig. Dette må være beskrevet og kjent for de ansatte.

Rutiner for evakuering ved truende situasjoner

Ved fare skal ansatte raskt og på en sikker måte kunne evakueres fra alle arbeidsplasser og personalrom.

Rutiner for bruk av personlig beskyttelses- og verneutstyr

Når det ikke på annen måte kan tas forholdsregler for å oppnå tilstrekkelig vern om liv eller helse, skal leder sørge for at tilfredsstillende personlig verneutstyr stilles til rådighet og at ansatte gis opplæring i bruken av utstyret og at det tas i bruk.

3.3.2 Til vurdering

- Hva slags system og rutiner har kontoret for hjelp assistanse i møter utenfor kontoret?
Eksempelvis telefon, alarm tilkoblet alarmsentral, GPS.
- Hvor skal møte være? Ulike steder har ulike risikoer.
 - Vurder alltid rømningsvei uavhengig av møtested.
 - Er ansatt usikker skal ikke møte gjennomføres.
 - Bør det være to ansatte i møte?
 - Er møte alene med bruker eller sammen med andre?

3.3.3 Krav til dokumentasjon

Risikovurderinger skal dokumenteres.

3.4 Krav

Sikkerhetstiltak som skal ivaretas ved digitale og telefoniske brukermøter:

- System og rutiner for å tilkalle hjelp/assistanse

Det skal være mulighet for å tilkalle hjelp og assistanse. På hvilken måte varslingen skal skje og hvilket teknisk utstyr som skal benyttes til dette, vil variere ift. form formen brukerkontakt, hvilke type lokaler som benyttes og hva som er mest hensiktsmessig. Rutinen må være beskrevet og kjent for de ansatte.

3.4.1 Hva handler kravene i 3.4 om?

Ansatte skal ha mulighet for å tilkalle hjelp/assistanse ved uønskede hendelser. Det er videre viktig med rutiner for hvordan enheten agerer ved hendelser slik at ansatte som utsettes for uønskede hendelser er trygge på at de vil få bistand.

Utarbeidelse av sjekklister og rutiner kan redusere risikoen på ulike måter. En risikovurdering vil avdekke hvilke tiltak enheten velger for å redusere risikoen og hvilken restrisiko som er akseptabel.

Ansatte som får henvendelser som oppfattes som truende, trakasserende eller sjikanerende skal varsles til nærmeste leder.

Alle henvendelser som omhandler trusler, uavhengig av hvem trusselen rettes mot (både i og utenfor NAV) skal varsles nærmeste leder umiddelbart. Det er da dennes ansvar å varsle trusselutsatt NAV-enhet og/eller politi.

3.4.2 Til vurdering

- Vurder hvilken type system for tilkalling av hjelp/assistanse, eksempelvis
 - Opptaksmulighet på telefon
 - Bruk av chat og teams meldinger
- Mulighet for å få lederstøtte underveis i telefonsamtalen
 - På arbeidsplassen (bruk av rødt kort som holdes opp)
 - Hjemmekontor/ute (bruk av chat, teams)
- Rutiner for hvordan gjøre bruker oppmerksom på det som oppfattes som en trussel, truende eller sjikanerende
 - Samtale vil bli avsluttet hvis adferd ikke endres
 - Ta skjermdump av chat
- Rutiner for opprettelse av avviksmeldinger i ettertid
- Rutiner for opprettelse av forvaltningsnotat i Gosys

3.4.3 Krav til dokumentasjon

- Risikovurderinger skal dokumenteres
- Alle henvendelser som oppleves som truende, trakasserende eller sjikanerende skal avviksmeldes
- Utarbeidelse av sjekklister og rutiner for digitale og telefoniske brukermøter

3.5 Krav

Det skal finnes rutiner som sikrer at sikkerhetstiltakene blir vedlikeholdt, evaluert og jevnlig testet, for eksempel test av alarmsystem

3.5.1 Hva handler kravene i 3.5 om?

Det er viktig at kontoret har rutiner for etterlevelse av en trygg og sikker arbeidsplass. Funksjon og utforming må sikres at fungerer til enhver tid. Ansatte må vite at tekniske systemer fungerer til enhver tid.

3.5.2 Til vurdering

- Vurder typer av låsesystemer
- Vurder typer av dører
- Vurder alarm- og varslingssystemer
- Lag gode rutiner for håndtering av uønskede hendelser i og utenfor kontoret

3.5.3 Krav til dokumentasjon

Rutine for funksjonstest av de ulike sikkerhetstiltakene, rutinen må beskrive hyppighet ift utstyr som skal funksjonstestes.

3.6 Krav

Alle etablerte sikkerhetstiltak skal dokumenteres, og gjøres tilgjengelig for alle ansatte ved enheten

3.6.1 Hva handler kravene i 3.6 om?

Kravene handler om at for hvert enkelt sikkerhetstiltak som er etablert, så skal det også være etablert og innarbeidet rutiner for vedlikehold, evaluering og jevnlig testing og øvelse. Dette gjelder for:

- Fysiske sikkerhetstiltak
- Tekniske sikkerhetstiltak
- Sikkerhetstiltak i form av rutiner, Risiko- og Sårbarhetsanalyser (ROS), øvrige analyser og øvelsesmetoder

3.6.2 Til vurdering

- Vurder hvor dokumentasjonen på enhetens sikkerhetstiltak lagres
- Vurder hvor ofte skal de evalueres og gjennomgås i enheten.
- Alle nyansatte skal gjennomføre opplæring i enhetens sikkerhetstiltak

3.6.3 Krav til dokumentasjon

- Oversikt over sikkerhetstiltak
- Kartlegging av ansvarlige for vedlikehold/oppdatering, evaluering og testing/øvelse av/i sikkerhetstiltakene
- Referat fra gjennomgang og evaluering av innrapporterte avvik i avvikssystemet, herunder beslutning om hvilke tiltak som skal iverksettes ifm oppdatering av sikkerhetstiltakene

4.0 Opplæring, trening og øvelser

4.1 Krav

- Enheter med brukermøter skal ha en plan som sikrer at alle ansatte får systematisk og nødvendig opplæring, trening og øvelser i forebygging og håndtering av vold- og trusselsituasjoner.
- Innholdet vil omfatte både teoretisk og praktisk opplæring i forebygging og håndtering av situasjoner, herunder arbeid med risikovurderinger, relasjons- og kommunikasjonsferdigheter samt tekniske og fysiske sikkerhetstiltak.
- Ansatte må ha fått opplæring før de gjennomfører brukermøter.

4.1.1 Hva handler kravene i 4.1 om?

Enheter med brukermøter skal ha en plan som sikrer at alle ansatte får systematisk og nødvendig opplæring, trening og øvelser i forebygging og håndtering av vold- og trusselsituasjoner.

Alle ansatte skal få den opplæringen, øvelsen og trening de trenger for å utføre arbeidet på en trygg og sikker måte. Opplæringen skal sikre at alle ansatte har nødvendig kunnskap i det forebyggende arbeidet i vold og trusler ved enheten. I tillegg skal ansatte ha opplæring i håndtering av vold og trussel hendelser. Det som ansatte får opplæring på, skal benyttes i praksis gjennom å trene og øve sammen med andre kollega.

Opplæringen må tilpasses de arbeidsoppgavene som utføres og den må kunne justeres når det planlegges for endringer i arbeidet. Opplæringen skal gjentas regelmessig og etter nødvendig behov. For å sikre en at disse aktivitetene skjer jevnlig, skal alle enheter med brukerkontakt lage en plan for opplæring, trening og øvelser. Denne skal sikre at alle har den kompetansen som er nødvendig. Planen skal sikre at opplæringstiltakene også gjennomføres i perioder med høy aktivitet på de ordinære driftsoppgavene eller om det oppstår uforutsette endringer. Aktivitetene i planen kan framgå av et årshjul.

Innholdet vil omfatte både teoretisk og praktisk opplæring i forebygging og håndtering av situasjoner, herunder arbeid med risikovurderinger, relasjons- og kommunikasjonsferdigheter samt tekniske og fysiske sikkerhetstiltak.

Målet med opplæringsplanen er å øke kompetanse for den enkelt ansatte og for grupper av ansatte som jobber sammen. Alle ansatte nå ha kjennskap til risikoen for vold og trusler ved arbeidsstedet. Alle ansatte skal lærer seg hvordan de kan forebygge slike hendelser gjennom relasjons- og kommunikasjonsferdighet, hvordan de risiko vurderer før brukermøter og hvordan de melder fra om uønskede hendelser. De skal også vite om hvilke tekniske og fysiske sikkerhetstiltak som er innført på arbeidsstedet og alle ansatte skal øve på å bruke disse. Ansatte som er spesielt utsatt for fare og trusler når de utfører sine arbeidsoppgaver, skal få ekstra

opplæring. Opplæringen tilpasse formen for brukerkontakt som de ulike ansatte utøver, fysisk, telefonisk eller digitalt.

Ansatte må ha fått opplæring før de gjennomfører brukermøter.

Alle nyansatte med brukerkontakt skal ha grunnleggende opplæring i de innførte rutiner og praksis knyttet til sikkerhet, vold og trusler før de gjennomfører brukermøter. Dette omfatter også ansatte som kommer fra andre enheter i NAV før de har brukerkontakt første gang.

4.1.2 Til vurdering

- Har dere en plan for opplæring, trening og øvelse som innbefatter alle ansatte med brukerkontakt med en vurdering av hvor ofte opplæringen skal gjentas?
- Har dere opplæring av nyansatte før de har brukerkontakt?
- Hvordan sikres det at enkeltansatte eller grupper av ansatte som er spesielt utsatt for vold og trusler har den nødvendige kompetansen?

4.1.2 Krav til dokumentasjon

Oversikt over hvem som har gjennomført hvilke opplæringstiltak knyttet til sikkerhet, vold og trusler.

4.2 Krav

Opplæring, trening og øvelser skal være basert på risikovurderinger.

4.2.1 Hva handler kravene i 4.2 om?

Opplæring, trening og øvelse skal være tilpasset den faktiske formen for brukerkontakt som utøves, (fysisk, digitale, telefonisk) hvilke opplæringsbehov som er identifisert gjennom risikokartleggingen og hvilke hendelser som kan oppstå som det derfor må øves og trenes på. Den må også tilpasses og tilrettelegges arbeidsstokkens sammensetning, alder og erfaring.

Opplæring, trening og øvelse gjentas og tilpasses vesentlige endringer i risikovurderingen og ellers når det er nødvendig.

4.2.2 Til vurdering

- Er verneombudet, og andre representanter for de ansatte, involvert i utarbeidelsen av plan for opplæring, trening og øvelser?
- Er det tatt høyde for justeringer av planens form og innhold
 - når det planlegges for endringer?
 - som et ledd i evalueringen etter avholdte øvelser og treninger
 - i etterkant av uønskede hendelser?
 - dersom lov- forskrifts endinger innføres som påvirker brukernes adferd?

4.2.3 Krav til dokumentasjon

Gjennomførte risikovurderinger med tiltak og frister.

4.3 Krav

Verneombud og medlemmer av arbeidsmiljøutvalg (AMU) skal få særskilt opplæring om vold og trusler slik at de kan ivareta sine roller på en forsvarlig måte.

4.3.1 Hva handler kravene i 4.3 om?

Verneombud og medlemmer av arbeidsmiljøutvalg (AMU) skal få den opplæring som er nødvendig for at de kan utføre sine verv på forsvarlig måte.

Verneombud og AMU-medlemmer skal gjennomføre HMS-grunnopplæring som beskrives i HMS-opplæringen for etaten. Opplæringen skal gjennomføres så snart som mulig etter et nyvalg. Opplæringen skal tilpasses lokale forhold og ta utgangspunkt i egne erfaringer, innsikter og gode arbeidsformer. Modulene i opplæringen samt de lokale behovene for opplæring, skal tilpasses i lengde og form, slik at de til sammen tilfredsstiller kravet om opplæringen lengde på 40 timer. Dersom lengden på opplæringen ikke er på 40 timer, skal det gjøres en forsvarlighetsvurdering av arbeidsmiljøutvalget som enheten tilhører.

Det skal gis ytterligere opplæring i tema som særlig er av betydning for arbeidsmiljøet i hver enkelt enhet, slik at verneombud og medlemmer av arbeidsmiljøutvalg skal kunne utføre sine verv på forsvarlig måte.

4.3.2 Til vurdering

- Har alle verneombud og AMU medlemmer dokumentert HMS-grunnopplæring?
- Er opplæringen tilstrekkelig tilpasset risikoen i arbeidsmiljøet og gir den rom for justeringer ved endringer?
- Har verneombudet innsikt i innmeldte HMS-avvik (inkluderte vold og trusler) for sitt verneområde?
- Har AMU-medlemmene den nødvendige kompetanse for å kunne utføre sine oppgaver på en forsvarlig måte?

4.3.3 Krav til dokumentasjon

Oversikt over hvem som har gjennomført HMS-grunnopplæring. Denne skal gjentas hvert femte år. Lengde og tema for opplæringen tilpasses den risikoen som er identifisert på arbeidsstedet. I tillegg anbefales en oversikt på hvem som har gjennomgått hvilken type opplæring i arbeidet med vold og trusler for enheten.