

Tillsynsanvisning 2 / 2015

TILLSYNEN AV FYSISKT VÅLD OCH
RISKEN FÖR VÅLD

Social- och hälsovårdsministeriet
Arbetarskyddsavdelningen
Tammerfors 2015

Tillsynsanvisning 2/2015

**TILLSYNEN AV FYSISKT VÅLD OCH
RISKEN FÖR VÅLD**

Social- och hälsovårdsministeriet
Arbetskyddsavdelningen
Tammerfors 2015

Innehåll

1.	Målet med anvisningen.....	5
2.	Rättsgrund	5
3.	Definition av våld och risk för våld och dess kännetecken.....	6
4.	Drag i arbetet som ökar risken för våld	6
5.	Branscher och uppgifter där risken för våld är stor	7
5.1	Säkerhetsbranscherna.....	7
5.2	Patientarbete inom hälsovården.....	7
5.3	Kundarbete inom social- och arbetskraftsbranschen.....	7
5.4	Hotell- och restaurangbranschen.....	7
5.5	Transportbranschen.....	7
5.6	Undervisningsbranschen och det pedagogiska området.....	7
5.7	Handelsbranschen.....	8
5.8	Stödservice.....	8
6.	Vad granskas.....	8
7.	Arbetsgivarens skyldigheter.....	9
8.	Samarbete och sakkunnigverksamhet.....	10
9.	Giltighet.....	10
	Bilaga Bedömning av säkerhetshanteringen vid en inspektion.....	11

1. Målet med anvisningen

I denna anvisning framställs de åtgärder som vid en arbetarskyddsinspektion vid en arbetsplats ska genomföras då inspektionens mål är tillsyn av fysiskt våld och risken för våld. Våld eller risken för våld i arbetet kan komma fram i samband med en arbetsplatsinspektion på myndighetsinitiativ eller tillsyn på kundinitiativ.

Anvisningen syftar till att förenhetliga den nationella arbetarskyddstillsynen av våld och risken för våld och öka tillsynens transparens.

2. Rättsgrund

De primära bestämmelserna om risken för våld finns i arbetarskyddslagen (738/2002).

Vid inspektionen ska man beakta följande paragrafer i arbetarskyddslagen:

- 5 § Lagens tillämpning på arbete i arbetstagarens eller någon annans hem
- 8 § Arbetsgivarens allmänna omsorgsplikt
- 9 § Verksamhetsprogram för arbetarskyddet
- 10 § Utredning och bedömning av riskerna i arbetet
- 11 § Arbete som medför särskild fara
- 12 § Planeringen av arbetsmiljön
- 13 § Planeringen av arbetet
- 14 § Undervisning och handledning för arbetstagarna
- 15 § Tillhandahållande av personlig skyddsutrustning, hjälpmedel och andra anordningar
- 17 § Samarbete mellan arbetsgivare och arbetstagare
- 18 § Arbetstagarnas allmänna skyldigheter
- 25 § Undvikande och minskande av belastning i arbetet
- **i synnerhet 27 § Risk för våld**
- 29 § Ensamarbete, samt
- 46 § Första hjälpen.

Utifrån dessa bestämmelser ska inspektören bedöma arbetsgivarens beredskap för fysiskt våld och risken för sådant våld på arbetsplatsen.

Dessutom finns det bestämmelser om våld i 9 § i lagen om unga arbetstagare (998/1993), i 12 § i lagen om företagshälsovård (1383/2001) samt i förordningar utfärdade med stöd av dessa lagar och i 2 § i statsrådets förordning om hälsoundersökningar i arbete som medför särskild fara för ohälsa (1485/2001).

Arbetarskyddsmyndighetens och inspektörens befogenheter och skyldigheter bestäms i lagen om tillsynen över arbetarskyddet och om arbetarskyddssamarbete på arbetsplatsen (44/2006, senare tillsynslagen).

Arbetsplatsen kan också vara en plats som omfattas av hemfriden, till exempel kundens hem, där det kan förekomma en uppenbar risk för våld. Arbetsgivarens omsorgsplikt utsträcker sig också till förhållandena på en sådan arbetsplats, men man måste beakta verksamhetsmöjligheternas begränsningar. I lokaler som omfattas av hemfriden kan en inspektion förrättas om det finns grundad anledning att misstänka att arbetet eller arbetsförhållandena i lokalerna medför risker för arbetstagarens liv eller väsentlig

olägenhet eller risk för hans eller hennes hälsa och tillsynen inte kan genomföras i tillräcklig utsträckning på något annat sätt (9 § i tillsynslagen).

Kameraövervakning på arbetsplatsen regleras i lagen om integritetsskydd i arbetslivet (759/2004).

3. Definition av våld och risk för våld och dess kännetecken

Med våld på arbetsplatsen avses i allmänhet att man utsätts för fysiskt våld eller risk för våld medan man utför sina arbetsuppgifter. Med våld på arbetsplatsen avses att personer kränks verbalt, hotas eller misshandlas under förhållanden som anknyter till deras arbete så att detta direkt eller indirekt äventyrar deras säkerhet, välmående eller hälsa.

Våld på arbetsplatsen kan också klassificeras som till exempel

- intrång på en arbetsplats, när en obekant person kommer till arbetsplatsen för att begå ett rån eller sexuellt ofreda någon eller utöva någon annan form av våld,
- våld mellan en arbetstagare och en konsument, kund, patient eller elev och
- våld där förövaren är en kollega eller kompanjon.

Arbetsplatsvåldet kan vara internt så att det utövas på arbetsplatsen (t.ex. av kollegor) eller externt (förövaren är en kund, en patient eller någon utomstående, ofta obekant person).

Våld på arbetsplatsen är bland annat att slå, sparka, örfila, skjuta, skuffa, bita eller knipa någon annan. Våldsamt beteende är i allmänhet uppsåtligt men det kan också vara oavsiktligt och till exempel bero på en patient eller person som vårdas beteende eller hälsotillstånd.

Arbetsgivaren ska vara på det klara med huruvida det finns risk för våld på arbetsplatsen och i olika arbetsuppgifter på arbetsplatsen och bedöma huruvida det föreligger en uppenbar risk för våld. Med uttrycket "en uppenbar risk för våld" avses situationer där utredning av risker på arbetsplatsen, identifiering av faro- och riskfaktorer och bedömning av deras betydelse visar att risken för våld i arbetet i fråga är större än vanligt och där sannolikheten att arbetstagaren utsätts för våld är större än vanligt.

Risken för våld ska beaktas i tillräcklig omfattning på arbetsplatsen. När den bedöms ska man beakta antalet våldssituationer som inträffat på arbetsplatsen, det vill säga hur ofta en arbetstagare har utsatts för våld eller riskerat att utsättas för våld.

4. Drag i arbetet som ökar risken för våld

På arbetsplatsen ska man beakta de arbetsuppgifter och drag i arbetet som ökar risken för våld. En uppenbar risk för våld kan förekomma i vissa arbetsuppgifter och i vissa förhållanden oavsett bransch. Sådana är i synnerhet:

- ensamarbete
- arbete kvälls- eller natttid
- arbete i lokaler med fritt tillträde
- arbete som utförs hemma hos kunden
- arbetsplatsens läge i högriskområden, bland annat i områden med höga våldsoch brottsiffror
- mottagning, behandling etc. av berusade eller våldsamma kunder eller deras följeslagare, till exempel i förstahjälps- och akutvårdssituationer
- hantering av mediciner

- hantering eller bevakning av pengar eller värdefull egendom
- beredning, handläggning och beslutsfattande som gäller kundens förmåner eller rättigheter
- uppgifter som medför begränsning av individens självbestämmanderätt.

5. Branscher och uppgifter där risken för våld är stor

Våld och risk för våld kan förekomma på arbetsplatser eller i arbetsuppgifter inom vilken bransch som helst. Risken för våld är uppenbar när man arbetar i vissa branscher, om ovan nämnda drag dessutom är förknippade med arbetet. I följande branscher är våldsrisker statistiskt sett högre än i genomsnitt:

5.1 Säkerhetsbranscherna

Uppgifter i anslutning till upprätthållande av allmän ordning och säkerhet, försvaret, rättsväsendet och fängvården: polisväsendet och gränsbevakning, brand- och räddningsväsendet samt detektiv-, bevaknings- och säkerhetstjänster. Exempel på dessa arbetsuppgifter är polis, fängvaktare, butiksvakter och butiksvaktmästare, arbete inom kriminalvården, bevakning av personer och egendom, säkerhetsåtgärder i kollektivtrafiken (t.ex. patrullering i trafikmedel, biljettkontroll, konduktörsarbete), transport av pengar och värdegods, ambulansförare och brandmän inom räddningsväsendet samt åklagare, domare och advokater.

5.2 Patientarbete inom hälsovården

Sjukhustjänster, läkartjänster, övriga hälso- och sjukvårdstjänster och sjuktransportservice, arbete på polikliniker och annan mottagning av patienter, arbete på avdelningar, sjuktransport och hemsjukvård.

5.3 Kundarbete inom social- och arbetskraftsbranschen

Kundtjänster inom socialväsendet: socialtjänster som omfattar inkvartering, service för utvecklingsstörda, anstalter för missbrukarvård, mödra- och skyddshem, andra anstalter och boendetjänster (t.ex. flyktingförläggningar, vårdhem för missbrukare, skyddshärbärgen, tillnyktringsstationer), hemservice, barnskyddet och arbetskraftsförvaltningens kundservice.

5.4 Hotell- och restaurangbranschen

Servitörs- och vaktmästararbete vid restauranger med utskänkingsrättigheter samt hotellstädning.

5.5 Transportbranschen

Arbeten inom järnvägstrafik (konduktörer), spårvagns- och metrotrafik, regelbunden busstrafik (inklusive nattrafik i stora bostadscentrum), taxitrafik, ombord på passagerarfartyg inom sjöfarten, distributionstrafik nattetid, värdetransporter och utlandstrafik.

5.6 Undervisningsbranschen och det pedagogiska området

Undervisningsarbete vid läroanstalter inom den grundläggande utbildningen och yrkesläroanstalter, specialundervisning samt dagvård och småbarnsfostran, studiehandledning och understöd vid undervisning.

5.7 Handelsbranschen

Arbeten inom detaljhandel för livsmedel, drycker och tobak samt apotek och hemleveranstjänster.

5.8 Stödservice

Leverantörer av stödservice i kundens lokaler (t.ex. fastighetsservice, städservice, lantbruksavbytare).

6. Vad granskas

Arbetsgivaren ska bedöma risken för våld och vidta de åtgärder som behövs för att avvärja en uppenbar risk för våld.

Vid en arbetsplatsinspektion ska risken för våld bedömas med säkerhetshandling som utgångspunkt. Utvärderingen av säkerhetshandlingen baserar sig på följande tre saker:

1. arbetsgivarens utredning och identifiering av riskerna och bedömning av deras betydelse
2. åtgärderna som vidtagits
3. uppföljning och kontroll av verksamheten.

I första hand utvärderas den utredning och identifiering av riskerna och bedömning av deras betydelse som arbetsgivaren gjort, dvs. hur de inverkar på arbetstagarnas säkerhet och hälsa, samt de åtgärder som vidtagits på arbetsplatsen med anledning av utvärderingen. Arbetsgivaren ska känna till huruvida det vid arbetstagarens arbetsstation och i hans eller hennes arbetsuppgifter finns sådana uppgifter och drag som ökar risken för fysiskt våld och om risken är uppenbar. Inspektören utvärderar om arbetsgivarens utredning och bedömning är planmässiga, täckande och aktuella.

Om våldsriskerna är uppenbara och är förknippade med arbetsplatsen och uppgifterna där, ska man i samband med inspektionen utreda vilka åtgärder som vidtagits, vilka rutiner man har vid våldssituationer, inskolningen i dessa rutiner samt hur arbetsgivaren följer upp hur risken för våld tar sig uttryck. Hur rutinerna fungerar utreds också vid inspektionen då våldssituationer tidigare har förekommit på arbetsplatsen.

Om riskfaktorer för våld inte kan avlägsnas, bedöms deras betydelse för arbetstagarnas säkerhet och hälsa. I samband med inspektionen utreds hur man på arbetsplatsen övervakar och följer upp våldssituationer eller hur risken för våld tar sig uttryck.

I arbetsgivarens anvisningar om rutiner för våldssituationer eller risk för våld ska man föregripa hantering och praxis för risksituationer så att konsekvenser av våldssituationen för arbetstagarnas säkerhet kan avvärjas eller begränsas. Inspektören ska bedöma huruvida arbetstagarna är förtrodda med anvisningarna och följer dem samt huruvida tekniska och strukturella åtgärder har genomförts på arbetsplatsen.

Inspektören utvärderar de åtgärder och den praxis som vidtagits på arbetsplatsen samt om dessa är tillräckliga i förhållande till riskerna på arbetsplatsen. Inspektören ska bedöma om hanteringen av risken för våld på arbetsplatsen är på sådan nivå som arbetarskyddslagen förutsätter och om arbetsförhållandena är tillräckligt trygga. Risksituationer som konstaterats på arbetsplatsen ska ha beaktats och avlägsnats på förhand så långt möjligt.

I situationer där risken för våld är uppenbar och vid ensamarbete utreds arbetstagarens möjligheter att få hjälp och det larmsystem som ordnats på arbetsplatsen. Inspektören ska bedöma huruvida arbetstagaren har en verklig möjlighet att få hjälp vid behov och hur snabbt samt huruvida säkerhetssystemen fungerar och hur regelbundet deras funktionssäkerhet kontrolleras.

Vid inspektionen utreds också om arbetstagaren har utnyttjat företagshälsovårdens arbetsplatsutredning i utredningen och bedömningen av riskerna och om rutinerna omfattar anvisningar för åtgärder som ska vidtas i händelse av en våldssituation eller -olycka för att få första hjälpen (inklusive eftervård).

Vid inspektionen ska bedömas hur arbetstagarnas (också visstidsanställdas och deltidsoanställdas) inskolning och arbetsinstruktion har ordnats.

Vid inspektionen ska dessutom utredas och bedömas övriga säkerhetssystem och deras tillräcklighet och funktion, arbetslokaler, flyktvägar, första hjälpen-beredskap samt uppföljning och övervakning av risksituationer.

För att förebygga en uppenbar risk för våld på arbetsplatsen kan man använda kameraövervakning. Vid inspektionen säkerställs att kamerorna inte har monterats i bl.a. personalutrymmen eller är riktade mot sådana platser att deras placering inte kan motiveras med säkerställande av arbetets säkerhet. Arbetstagarna ska känna till att kameraövervakning används på arbetsplatsen.

Vid inspektionen ska man säkerställa att arbetsgivaren är medveten om att anmälningar om allvarig våldsolycka (dödsfall eller svår skada) ska anmälas till både polis och arbetarskyddsmyndighet. En närmare förteckning över svåra skador finns bland annat i Arbetarskyddstillsynens anvisningar 1/2014 "Undersökning av allvarliga arbetsolycksfall".

7. Arbetsgivarens skyldigheter

Inspektören bedömer hur man har skött säkerhetshandlingen på arbetsplatsen. Inspektören granskar arbetsgivarens åtgärder och bedömer om de är tillräckliga. Vid arbetarskyddsinspektionen ger inspektören vid behov skriftliga anvisningar, uppmaningar eller temporära användningsförbud enligt situationen på arbetsplatsen.

När skyldigheter åläggs beaktas uppenbar risk för våld. När inspektören ger en skriftlig anvisning och/eller en uppmaning bedömer han eller hon hur ofta det har förekommit våldssituationer och deras allvarighet. Om det i arbetet har förekommit flera hotfulla situationer om året, finns det en uppenbar risk för våld. När arbetsplatsen som inspekteras är i en bransch där risken för våld är stor och då arbetets drag ökar risken för våld är det också frågan om en uppenbar risk för våld.

En skriftlig anvisning ges endast om det lagstridiga förhållandet anses vara obetydligt, till exempel om det finns ringa brister i utredningen och identifieringen av riskerna och bedömningen av dem.

En uppmaning kan ges till exempel i situationer där man på arbetsplatsen inte har utrett riskerna för våld eller om inspektören upptäcker någon annan brist vars betydelse för arbetstagarnas säkerhet är större än obetydlig. En uppmaning ges också om det inte finns beredskap för en uppenbar risk för våld.

Avsaknad av rutiner för uppenbara våldssituationer eller våldrisker eller bristfällig inskolning av arbetstagare kan också leda till en uppmaning. Avsaknad av lämpliga

säkerhetsarrangemang eller -anordningar samt möjlighet att tillkalla hjälp leder också till en uppmaning.

Försummelse av skyldighet kan leda till **ett beslut av arbetarskyddsmyndigheten**.

Inspektören kan ge ett **temporärt användningsförbud** om det finns överhängande risk för liv eller hälsa eller om arbetsgivaren inte har undanröjt eller reducerat risken. Man kan bli tvungen att ge ett temporärt användningsförbud till exempel när man förbjuder ensamarbete hemma hos en våldsamt klient när man levererar social- och hälsovårdstjänster. Inspektören ska utan dröjsmål för behandling föra ärendet till arbetarskyddsmyndigheten som fattar beslut om att förena användningsförbudet med vite.

Inspektören ska omsorgsfullt i inspektionsberättelsen specificera innehållet i de skyldigheter som uppmaningen gäller och de lagrum på vilka skyldigheterna baserar sig. Skyldigheten kan innehålla bara sådana krav för arbetsgivaren som framgår av lagar eller förordningar. Dessa krav ska inte innehålla detaljerade skyldigheter om t.ex. förfaranden som följs vid utredningen av risker eller tekniska lösningar och andra detaljer, om dessa inte har specificerats i bestämmelserna.

Efterlevnaden av skriftliga anvisningar, uppmaningar eller temporära användningsförbud kontrolleras enligt den allmänna tillsynsanvisningen.

8. Samarbete och sakkunnigverksamhet

Inspektören kan utreda om arbetsgivaren har utnyttjat företagshälsovårdens sakkunskap på arbetsplatsen. Företagshälsovårdens verksamhet kan granskas med hjälp av verksamhetsplanen för företagshälsovården och arbetsplatsutredningen. Enligt 12 § i lagen om företagshälsovård ska man i utredningen beakta risken för våld på arbetsplatsen. Vid lagstadgade hälsoundersökningar i vissa arbetsuppgifter ska man beakta en särskild risk för våld.

Polisen är en viktig samarbetspartner då man undersöker allvarliga våldolycksfall och våldshändelser som förekommit på arbetsplatsen.

Arbetarskyddsmyndighetens samarbetspartners kan vara regionförvaltningsverkens alkoholinspektörer och myndigheter som svarar för undervisnings- och kulturväsendet eller social- och hälsofrågor.

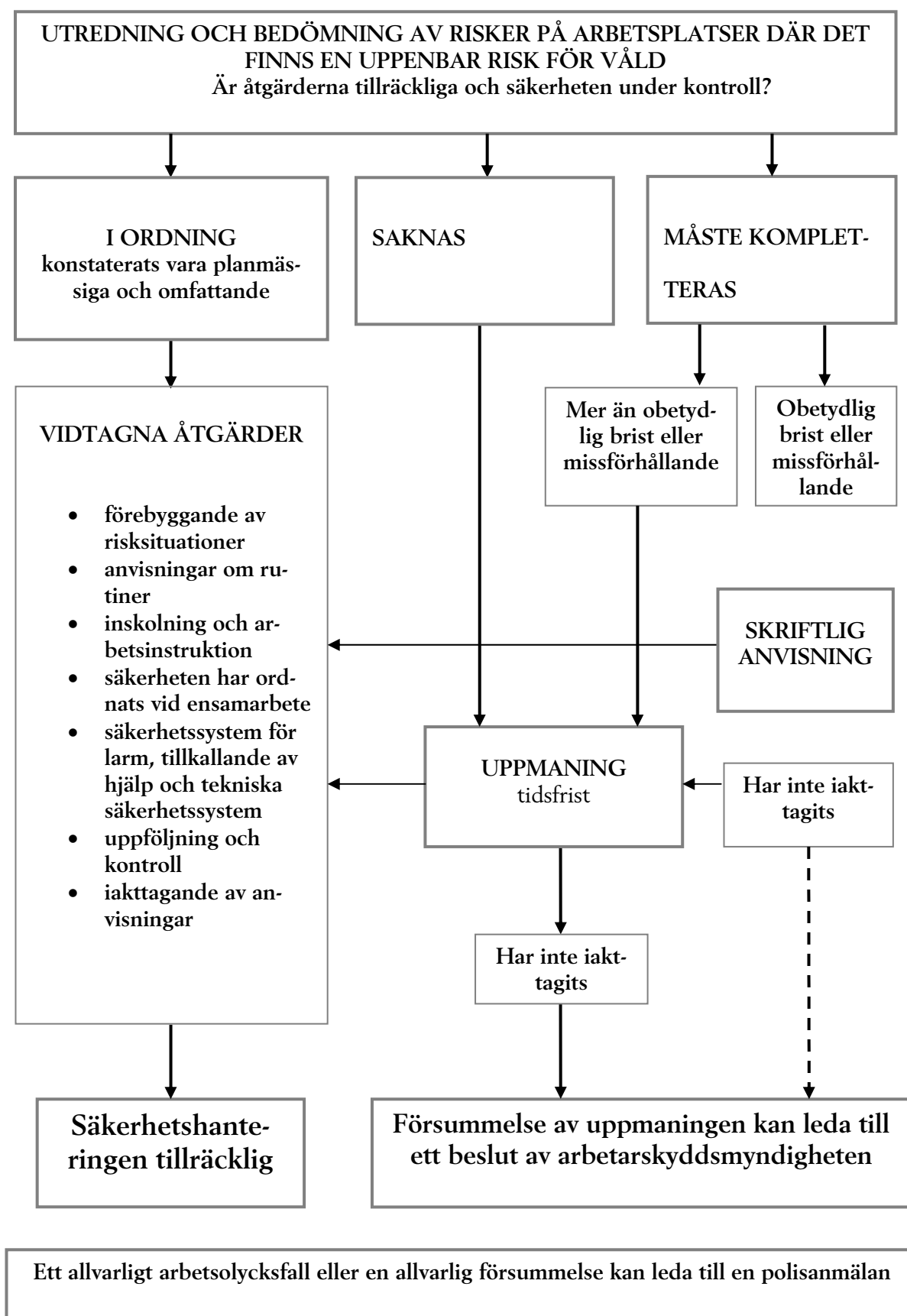
9. Giltighet

Denna anvisning gäller till och med 31.12.2019.

BILAGA Bedömning av säkerhetshandlingen vid en inspektion

SÄNDLISTA Regionförvaltningsverkens ansvarsområden för arbetarskydd

Bilaga Bedömning av säkerhetshandlingen vid en inspektion i anslutning till risk för våld



Tillsynsanvisningar som utgetts tidigare

Arbetarskyddstillsynens anvisningar 1/2010 Tillsynsanvisning

Arbetarskyddstillsynens anvisningar 3/2010 Tillsynen av fukt- och mögelskador

Arbetarskyddstillsynens anvisningar 1/2011 Tillsynen av trakasserier och annat osakligt bemötande

Arbetarskyddstillsynens anvisningar 2/2011 Tillsynen över anställningsförhållanden

Arbetarskyddstillsynens anvisningar 1/2012 Tillsynen av diskriminering i arbetslivet

Arbetarskyddstillsynens anvisningar 2/2012 Tillsynen av utländsk arbetskraft

Arbetarskyddstillsynens anvisningar 1/2013 Tillsynen över ordnandet av företagshälsovård

Arbetarskyddstillsynens anvisningar 2/2013 Tillsynen av psykosocial belastning

Arbetarskyddstillsynens anvisningar 1/2014 Undersökning av allvarliga arbetsolycksfall

Arbetarskyddstillsynens anvisningar 2/2014 Behandlingen av anmälningar om yrkessjukdomar och andra arbetsrelaterade sjukdomar

Arbetarskyddstillsynens anvisningar 1/2015 Utövande av befogenheter samt polisanmälan

