

Vold og trusler mot ansatte i NAV per 3. kvartal 2018

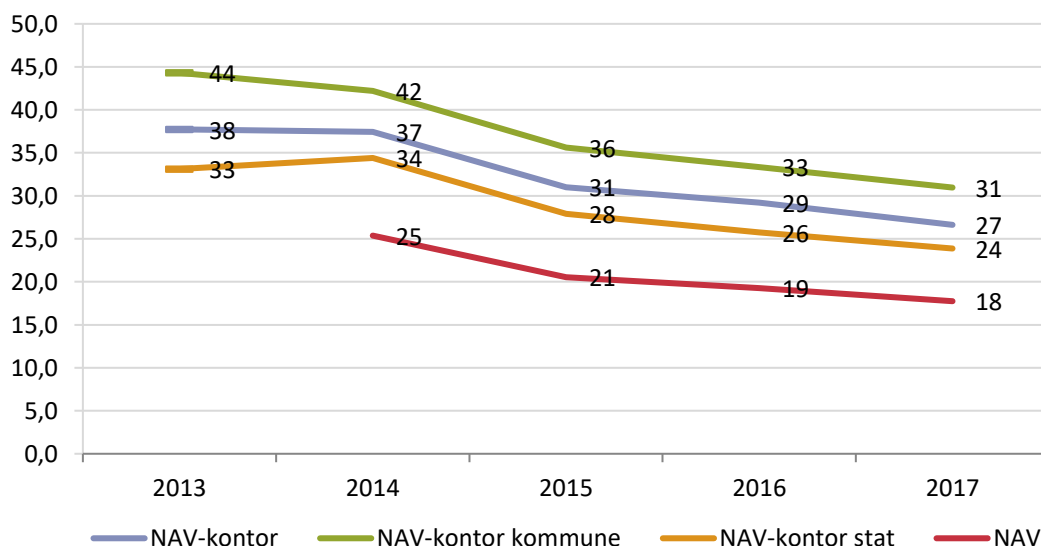
Færre ansatte i NAV og spesielt i NAV-kontor oppgir å ha blitt utsatt for vold og trusler. I NAV-kontor er andelen ansatte som har opplevd vold siste årene falt med 0,6 prosentpoeng og er nå på 0,9 prosent. Det er også en nedgang på 10 prosent i andel ansatte ved NAV-kontor som oppgir å ha vært utsatt for trusler de siste fire årene.

Etter rapporten om sikkerhet i NAV i 2014 har det vært jobbet systematisk med tiltak for å øke kunnskapen om å forebygge, håndtere og rapportere vold og trusler mot ansatte på alle nivåer i etaten. Stadig flere ansatte i NAV-kontor mener at sikkerheten er ivaretatt. Andelen har økt 10 prosent - fra 69 prosent i 2014 til 79 prosent i 2017.

I tillegg til spørsmål om sikkerhet i medarbeiderundersøkelsen rapporteres hendelser i et eget avvikssystem. Antall rapporterte hendelser har flatet ut og gått noe ned de siste årene. Per 3. kvartal 2018 er det en liten økning antall registrerte hendelser. Antall alvorlige hendelser har gått ned. Det er grunn til å tro at det er underrapportering av hendelser.

Medarbeiderundersøkelsen 2017 viser at færre er utsatt for trusler og vold

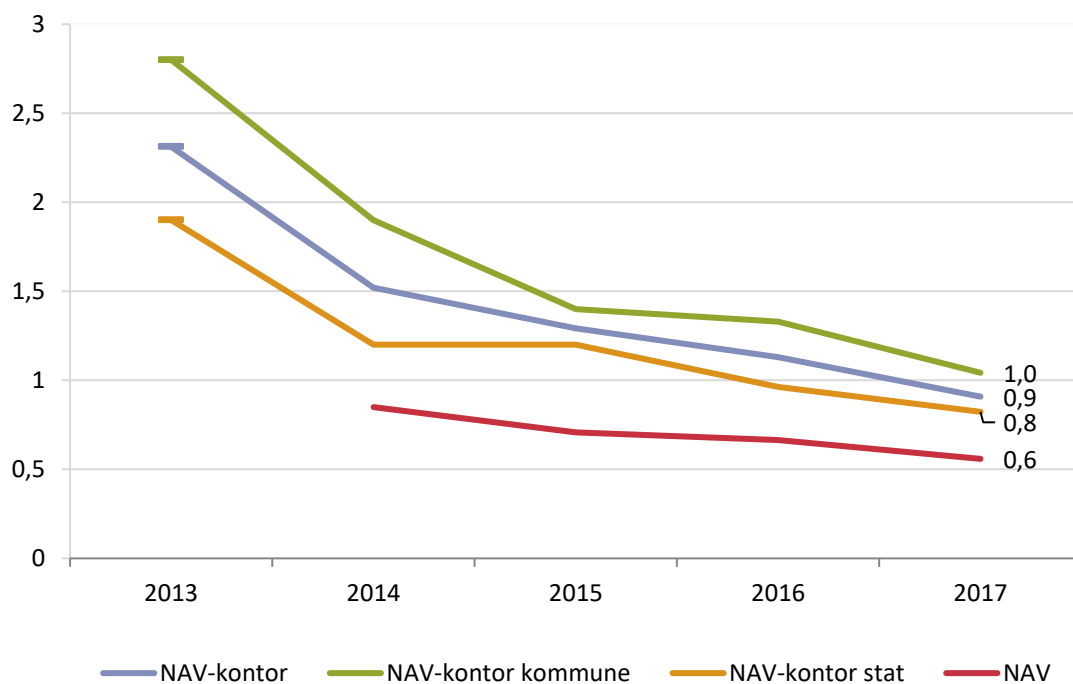
Fig. 1. Utvikling av andel medarbeidere i NAV utsatt for **trusler** fra brukere 2013-2017



I medarbeiderundersøkelsen i 2017 oppga 18 prosent av ansatte i NAV at de hadde vært **utsatt for trusler** siste 12 måneder. For ansatte i NAV-kontor er tallet høyere - 27 prosent. Det er en nedgang i NAV-kontor på 10 prosentpoeng siden 2014. Det er en større andel kommunalt ansatte NAV-kontor som oppgir å ha vært utsatt for trusler enn statlig ansatte,

selv om andelen har sunket 9 prosentpoeng fra 2014 til 2017. Blant ansatte i NAV Kontaktsenter er det 34 prosent som oppgir å ha vært utsatt for trussel i 2017.

Fig. 2. Utvikling av andel medarbeidere i NAV utsatt for vold fra brukere 2013-2017



Nedgang i antall registrerte hendelser

Antall registrerte hendelser har flatet ut siden 2015. Tendensen om at færre opplever vold og trusler kan forklare noe av utfallet i rapporteringen de siste årene, men det er fortsatt slik at ikke alle hendelser registreres i etatens rapporteringssystem.

Fig.3. Antall registrerte hendelser i NAV 2015 – 2018

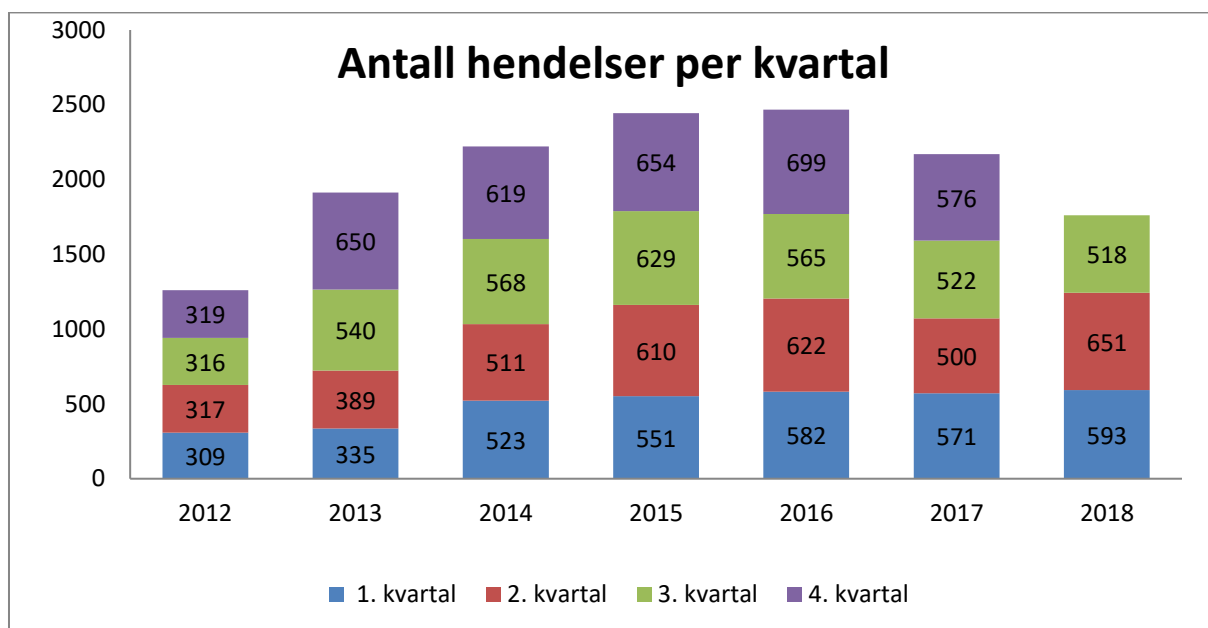
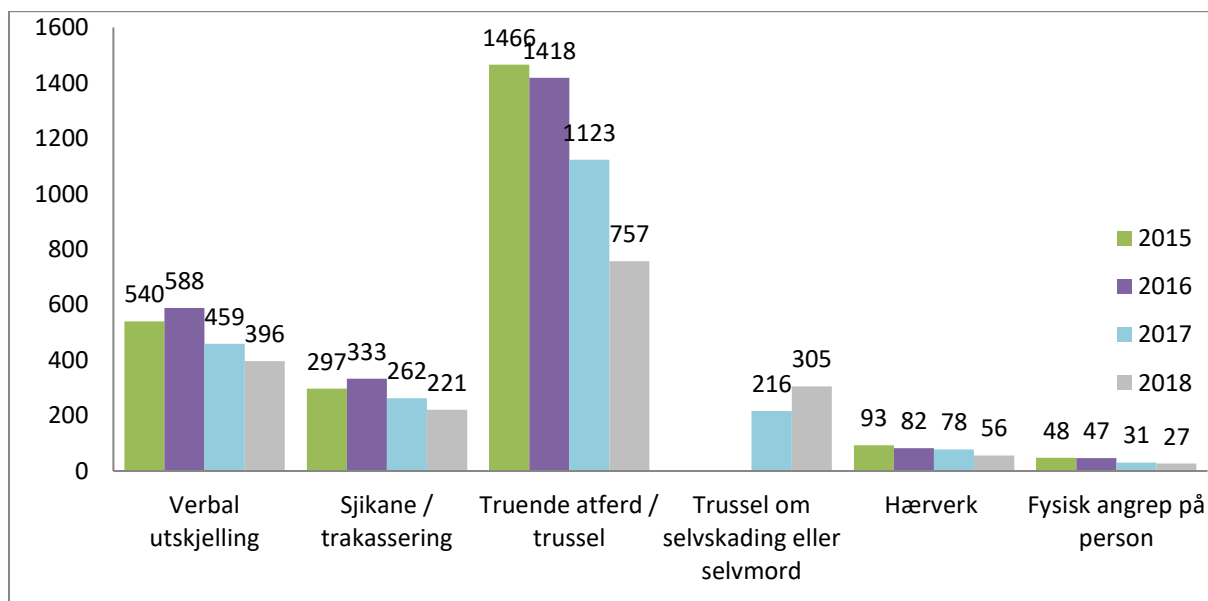
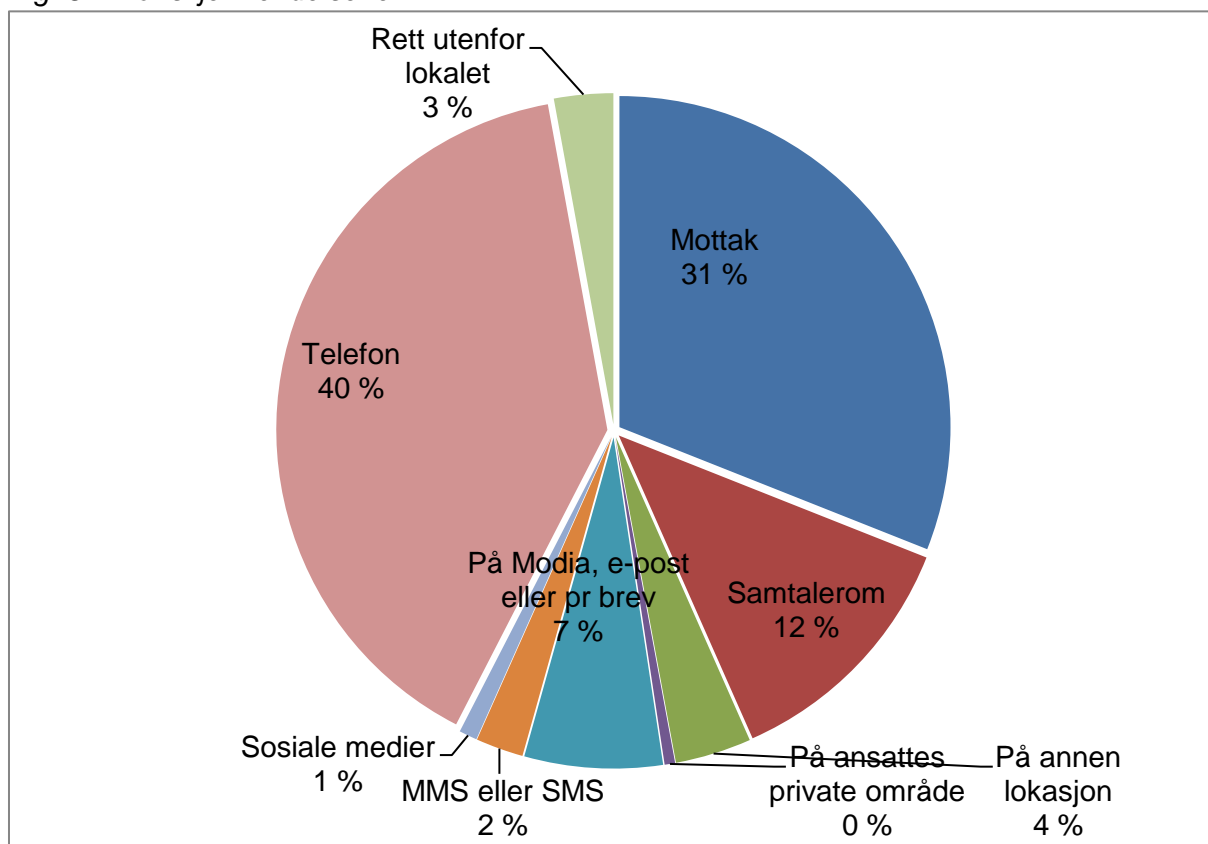


Fig.4. Antall registrerte hendelser etter type fra 2015 til 3. kvartal 2018



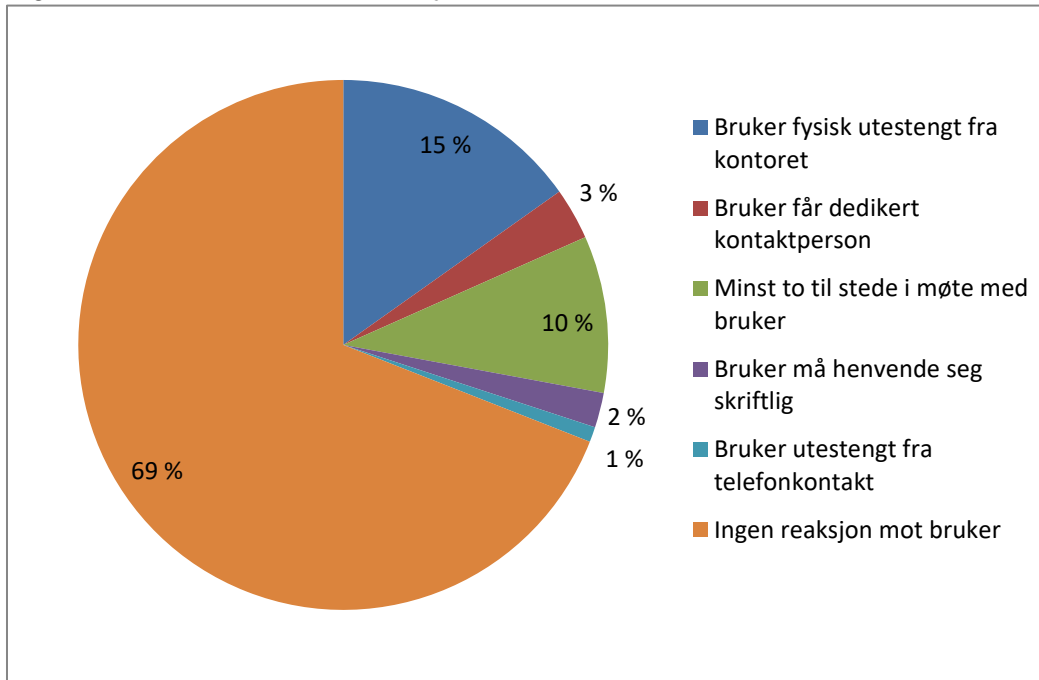
Tall fra 2016 - 2017 viser en nedgang i antall rapporterte hendelser om verbal utskjelling, sjikane/trakassering, truende atferd/trussel og fysisk angrep på person. Tall for hittil i 2018 viser hittil en økning i alle kategorier, med unntak av hærverk og fysisk angrep. Av de registrerte hendelsene i kategorien fysisk angrep på person er det ulik alvorlighetsgrad. Det er stabil utvikling av hendelser med hærverk. Registrering av trusler om selvsykning eller selvmord startet vi å skille ut i mai 2017, tidligere var det inkludert i kategorien truende atferd/trussel.

Fig. 5. Hvor skjer hendelsene



De fleste hendelser skjer på NAV kontoret enten i mottaket (31prosent) eller på samtalerom (12 prosent). En stor andel hendelser kommer også på telefon (40 prosent). Omtrent halvparten av hendelsene som er registrert er knyttet til kommunale ytelser (52 prosent). Det er likevel grunn til å tro at andelen hendelser knyttet til kommunale ytelser er høyere, basert på at kommunale hendelser oftere rapporteres i kommunenes systemer og i mindre omfang i etatens systemer.

Fig. 6. Hvilke sikkerhetstiltak benyttes



Hva ligger i de ulike kategoriene?

Verbal utskjelling: Ytringer med spesielt negativt innhold, skremmende og kraftfulle utsagn.

Sjikaner eller trakassering: Sjikaner er personlig hetsing og krenkende utsagn, å snakke nedsettende om en person om personlige forhold. Trakassering er «handlinger, unnløtelser eller ytringer som virker eller har til formål å virke krenkende, skremmende, fiendtlige, nedverdiggende eller ydmykende».

Truende atferd eller trussel: Kan være ikke-verbal truende oppførsel, eller verbal trussel. Eksempel vise knyttneven, gi fingeren, «jeg vet hvor du bor» eller «jeg skal bombe dere».

Trussel om selvdrap/selvskading: Kan være en verbal eller skriftlig trussel i fysisk møte med bruker eller på telefon, e-post, brev eller i sosiale medier.

Fysisk angrep på bygning eller inventar (hærverk): Ødeleggelse av dører eller inventar eller utstyr som for eksempel publikums-pc eller lignende.

Fysisk angrep på person: Fysisk angrep på personer: ansatte, brukere eller andre.

Registrerte hendelser fordelt på enheter

Fig.7 Antall hendelser fordelt på type enheter

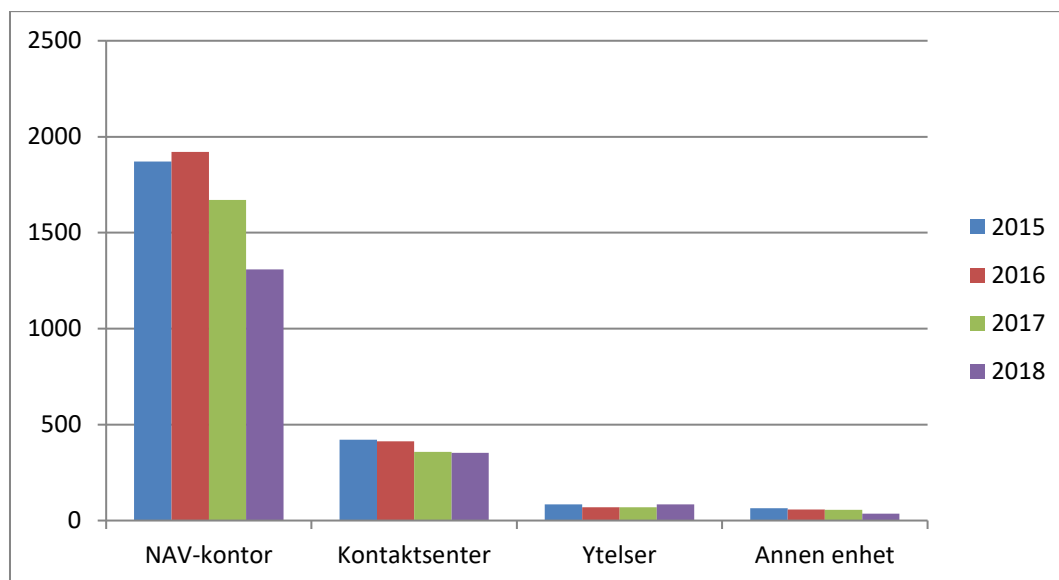


Fig.8 Antall hendelser fordelt på fylker og kontaktsenter i Arbeids- og tjenestelinjen (2016- t.o.m 3. kvartal 2018)

