



UNDERSØKELSESPLIKT

Håndtering av bekymringsmeldinger, klager og varsler som omhandler ansatte eller arbeidsmiljø

00010414 | 1.4.14.3 |

Versjon 09.11.2021

1. INNLEDNING

Når leder mottar eller blir kjent med bekymringsmeldinger, klager, avvik eller varsler som angår arbeidsmiljø eller sykehusets ansatte, har leder som arbeidsgiver en undersøkelses – og aktivitetsplikt.

Leder skal sørge for at slike henvendelser undersøkes og behandles på en forsvarlig måte. Denne veilederen er et støtteverktøy for ledere i håndteringen av slike saker.

Gjelder saken en leder, er det leders leder som håndterer saken.

2. UNDERSØKELSES- OG AKTIVITETSPLIKTEN ER LOVFESTET

Arbeidsmiljøet i SiV skal være fullt forsvarlig, jf aml. § 4-1. Det betyr at ledere har en *undersøkelsesplikt* i bl.a. konfliktsaker, ved påstander om trakassering, i varslingssaker og ved henvendelser som gjelder klage på eller bekymring for arbeidsmiljø eller ansatte. Det stilles særlige krav til håndtering av varslingssaker, jf. aml kapittel 2A.

Avdekker undersøkelsen forhold som nevnt nedenfor har leder en *aktivitetsplikt*. Det innebærer at leder må iverksette aktiviteter som gjenoppretter et forsvarlig arbeidsmiljø.

Arbeidstaker skal ikke :

- utsettes for uheldig fysiske eller psykiske belastninger, se aml § 4-1 (2) 2 pkt
- trakasseres eller utsettes for annen utilbørlig opptreden, se aml § 4-3 (3)
- trakasseres på grunn av forhold som rammes av likestillings- og diskrimineringsloven, se § 13, jf § 6 (1)
- oppleve at arbeidet innrettes slik at integritet og verdighet ikke ivaretas, se aml § 4-3 (1)

3. GENERELT OM UNDERSØKELSE OG VURDERING AV BEKYMNINGSMELDINGER, KLAGER OG VARSLER

En forsvarlig behandling av bekymringsmeldinger, klager og varsler m.m. innebærer at leder må:

- sikre et godt mottak av klagen/bekymringen/varslet
- sikre at de påpekte forholdene undersøkes nærmere
- konkludere om det foreligger behov for å iverksette tiltak eller ikke
- dokumentere hele prosessen

Ledere kan kontakte HR for å få støtte og bistand i håndteringen av saken. Det er utarbeidet støtteskjema i denne veilederen som er til hjelp for leder i behandling og dokumentasjon av bekymringsmeldinger, klager og varslinger på henholdsvis person og arbeidsmiljø.

Mottak

Bekymringsmeldinger, klager og varsler kan være både muntlig og skriftlig, og framsettes på ulike måter og i ulike kanaler. Det er innholdet og ikke formen som er av betydning når det gjelder ivaretagelse av undersøkelses- og aktivitetsplikten.

Leder må sørge for at den som har meldt forholdet får en skriftlig bekreftelse på at henvendelsen er mottatt.

Er henvendelsen et varsel etter aml kap 2a eller leder er usikker på om henvendelsen skal anses som et varsel, kontaktes Varslingssekretariatet i HR. Se [SiVs varslingsrutine](#).

Vurdering

Det kan være vanskelig å skille mellom bekymringsmeldinger, klager og varsler. Uansett hva henvendelsen gjelder, har arbeidsgiver en undersøkelsesplikt. Det innebærer at leder må vurdere hva som er problemstillingen, og belyse saken i tråd med dette. Vurderingstemaet er om det foreligger forhold ved enkeltpersoner eller arbeidsmiljø, som er av en sånn art at det krever aktivitet/tiltak for å opphøre. Hvordan leder skal behandle henvendelsen videre er avhengig av innholdet i det som meldes. I kap 4 i denne veilederen er det en oversikt over håndtering av ulike type saker.

Problemstillingen(e) må formuleres så konkret som mulig. Hva er påstanden, hva handler saken om, hvem er involvert, når skjedde det, er det en eller flere hendelser/eksempler osv. En konkret og tydelig problemstilling vil ramme inn hva som må undersøkes nærmere. For å få en tydelig nok problemstilling må ofte den som meldte forholdet kontaktes.

Er det grunn til å tro at henvendelsen handler om et kritikkverdig forhold, jf aml. § 2A-1 skal saken håndteres i tråd med [SiVs varslingsrutine](#). Med kritikkverdig forhold menes forhold som er i strid med rettsregler, etiske retningslinjer eller etiske normer.

Leder må også innhente nødvendig informasjon. Eks. kan dette være å innkalle til samtale(r) med de(n) saken gjelder, innhente statistikk (eks ForBedring, sykefravær) eller andre typer undersøkelser. Avhengig av sak kan det være hensiktsmessig at partene setter seg sammen og belyser saken. En godt opplyst sak, vil hjelpe leder å trekke riktig konklusjon og eventuelt finne nødvendige tiltak.

Det er viktig å sikre kontradiksjon, det innebærer at den/de som er gjenstand for en bekymring eller klage skal få uttale seg/gi sin versjon av de påståtte forhold

Konklusjon

Etter at leder har undersøkt de meldte forholdene skal han/hun oppsummere og konkludere med sitt syn på saken. Er forholdet påregnelig, dvs innenfor det som ansatte må tåle? Eller er forholdet uheldig, og det er behov for aktivitet og gjenoppretting?

Dersom leder konkluderer med at det ikke foreligger forhold som krever videre tiltak, avsluttes saken.

Finner leder at det er nødvendig med tiltak, beskrives disse kort. Leder har ansvar for at tiltakene iverksettes.

Det er viktig at saker avsluttes eventuelt etter iverksettelse av tiltak, både for den som har klaget/vært bekymret, for den som har vært gjenstand for klage/bekymring og for leder. Den som

har framsatt bekymringen, klagen eller varselet skal orienteres om konklusjon (ikke nødvendigvis om tiltakene).

Det er ingen klageadgang på konklusjon, men dersom det fremkommer nye opplysninger må leder foreta nødvendige undersøkelser/starte en ny prosess.

Krav til dokumentasjon

Bekymringsmeldinger og klager skal lagres som en «undersøkelsespliktsak» i Public 360. HR bistår leder i å opprette en slik sak. Dokumentsenteret vil gi lederen en egen tilgang til saken.

Både mottak, undersøkelse og konklusjon (og evt tiltak) skal beskrives og dokumenteres.

Medfører undersøkelsen behov for individuell personaloppfølging f.eks ved at deler av saken gjelder en gitt ansatt, skal det opprettes egen personalsaksmappe i Public 360. HR kan bistå ledere på SiV med dette og opptre som lederstøtte underveis gjennom hele prosessen.

4. OVERSIKT OVER HÅNDTERING AV ULIKE TYPE SAKER

En bekymring, klage eller et varsel kan handle om svært ulike forhold, f.eks. en konkret hendelse, samarbeidsproblemer eller psykososialt arbeidsmiljø. Ulike type situasjoner krever ulike tilnæringsmåter, herunder om det dreier seg om individ eller arbeidsmiljø. Felles for alle sakene er at de må håndteres og dokumenteres i tråd med kap 3 i denne veilederen. Varslingsaker skal håndteres i tråd med [SiVs varslingsrutine](#).

SiV har ulike rutiner, veiledninger og tips for håndtering av ulike type saker. Nedenfor finner du en oversikt med relevant informasjon. Ved ytterligere behov for veiledning kan HR kontaktes.

Henvendelsen gjelder bekymring eller klage på:

Arbeidsmiljø

Arbeidstakere har krav om et fullt forsvarlig arbeidsmiljø - både fysisk og psykososialt. Det innebærer at arbeidstaker ikke skal utsettes for uheldige fysiske eller psykiske belastninger.

[Arbeidstilsynets arbeidsmiljømodell – inngangsdører til vurdering av arbeidsmiljø](#) kan være et utgangspunkt for å ramme inn hva klagen/bekymringsmeldingen handler om. Problemstillingen bør være så konkret som mulig. Se skjema mottak av klage/bekymring knyttet til arbeidsmiljø.

Videre vises til SiVs dokumenter som beskriver lederansvaret knyttet til HMS og oppfølging av medarbeiderundersøkelsen, se [HMS-ansvar for ledere](#) og [ForBedring](#).

Verneombudet skal orienteres om en bekymring, klage eller varsel som handler om arbeidsmiljø. SiV oppfordrer ledere til å ta vernetjenesten og tillitsvalgte med på råd, og samarbeide med dem i kjølvannet av denne type saker, f.eks. når handlingsplaner for gjenopprettende tiltak og oppfølging av arbeidsmiljøet utarbeides. Saksbehandling av en bekymring, klage eller varsel om arbeidsmiljø er et lederansvar.

Verneombud har taushetsplikt jf. [Forskrift om organisering, ledelse og medvirkning § 3-17](#).

Konflikter

En konflikt kan være mellom to eller flere parter. Generelt vil det være enklere å løse en konflikt, jo tidligere den tas tak i. Får leder signaler om eller fanger opp situasjoner som handler om misforståelser, utbrudd, misnøye etc bør dette tas tak i så raskt som mulig for å hindre en eventuell eskalering av en konflikt.

Er det påstand om konflikt mellom leder og ansatt(e) bør HR kontaktes. Leders leder må orienteres.

For mer informasjon se [Veileder roller forebygging og håndtering av konflikt](#).

Mobbing og trakassering

Arbeidsgiver har en plikt til å iverksette tiltak som er nødvendige for å forebygge og håndtere mobbing og trakassering på arbeidsplassen. Se [SiVs retningslinjer om håndtering av mobbing og trakassering](#).

For mer informasjon se også [Arbeidstilsynet om mobbing](#).

Diskriminering

Arbeidstakere er vernet mot diskriminering blant annet på grunn av kjønn, alder, graviditet, etnisitet, livssyn og seksuell orientering. Dette gjelder alle sider av arbeidsforholdet, for eksempel ved utlysning av stilling, forfremmelse eller lønns- og arbeidsvilkår. For mer informasjon se [Personalhåndboka](#).

Rus

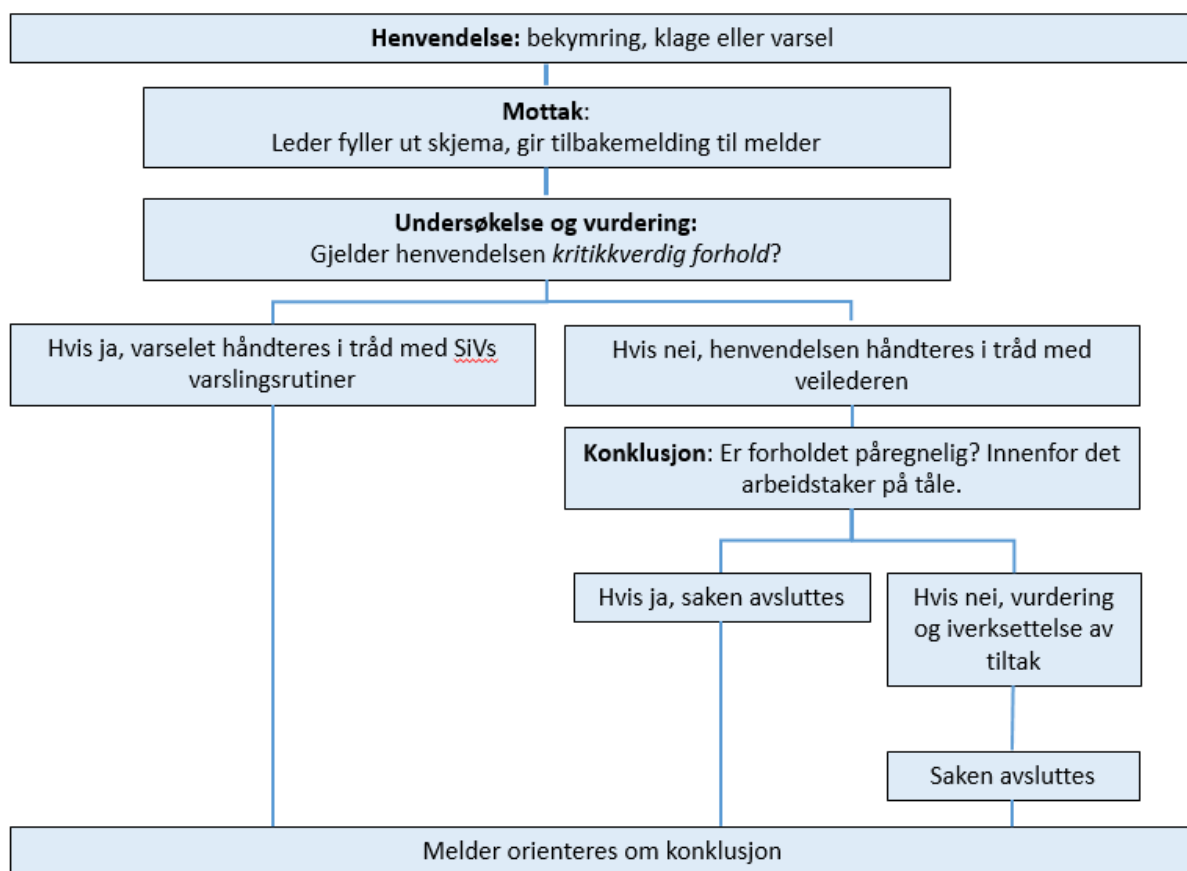
Ansatte ved SiV skal ikke være påvirket av rusmiddel i arbeidstiden eller ha en bruk av rusmidler på fritiden som er uforenlig med stilling/arbeid. For mer informasjon se [Rusforebygging og oppfølging](#).

Arbeidsutførelse

Er det en ansatt som er gjenstand for klage eller bekymringsmelding, må leder vurdere hva som er problemstillingen og om det foreligger en situasjon som krever tiltak. Ler mer om [den nødvendige samtalen](#).

Pasientklager håndteres i tråd med [EK-prosedyre](#).

5. OPPSUMMERING



6. UNDERSØKELSESPLIKT – INDIVID (SKJEMA)

Leders håndtering av innkommet bekymring/klage/varsel
(vurderingshjelp og sjekklister)

Undersøkelsessak skal opprettet i Public 360 Alle dokumenter i saken skal arkiveres.	<i>kontakt HR/dokumentsenteret</i>
---	------------------------------------

Dato for mottatt henvendelse	
Hvem mottar henvendelsen	<i>(navn og stilling)</i>
Hvem melder	<i>(navn og stilling/tillitsvalgt/verneombud)</i>
Hvem gjelder henvendelsen	<i>(navn, stilling og seksjon)</i>
Hvem er ansattes nærmeste leder:	<i>(navn og stilling)</i>
Det skal gis tilbakemelding til melder om at henvendelsen er mottatt.	<i>(navn og dato)</i>

Kort om informasjon gitt i klagen/bekymringen	
<i>Hvis manglende informasjon må leder kontakte den som har klaget for å utdype påstand</i>	
Hva dreier henvendelsen seg om?	
Hva har konkret skjedd? Hvordan ble det oppdaget?	
Hvor har det nevnte forholdet funnet sted?	
Hvem er involvert i det nevnte forholdet?	
Hvorfor har forholdet oppstått (hvis man har opplysninger om dette)?	
Hvilke konsekvenser fikk eller kan det nevnte forholdet ha?	
Finnes det dokumentasjon på det nevnte forholdet? Eventuelt hva?	

Leders undersøkelsesplikt	
Vurder det meldte forholdet. Er det behov for å innhente mer informasjon og dokumentasjon fra melder og/eller andre?	<i>En godt opplyst sak, vil hjelpe leder å trekke riktig konklusjon og eventuelt finne nødvendige tiltak.</i> <i>Saken behandles som en personalsak. Taushetsplikten må overholdes. HR kan bistå leder.</i>
Medfører forholdet fare for liv eller helse? Er forholdet kritikkverdig (jf aml kap 2A) – er det grunn til å tro at det foreligger brudd på lover og regler, samt etiske retningslinjer? Hvis ja, skal saken håndteres videre i tråd med SiVs rutine for varsling.	<i>Se varslingsrutinene i Personalthåndboka under HMS.</i>
Den som er gjenstand for klage/bekymringsmelding/varsel må få anledning til å uttale seg.	<i>Hva har skjedd ifølge ansatt? Er det ulike virkelighetsoppfatninger? Må saken belyses ytterligere?</i> <i>Handler saken om en konflikt, se om konflikthåndtering i Personalthåndboken under HMS. Se for øvrig håndtering av ulike type saker i Veileder for ledere ved</i>

	<i>håndtering av bekymringsmeldinger og klager.</i>
--	---

7. UNDERSØKELSESPLIKT – ARBEIDSMILJØ (SKJEMA)

Leders håndtering av innkommet bekymring/klage/varsel
(vurderingshjelp og sjekklister)

Undersøkelsespliktsak skal opprettet i Public 360 Alle dokumenter i saken skal arkiveres.	<i>kontakt HR/dokumentsenteret</i>
Dato for mottatt henvendelse	
Hvem mottar henvendelsen	<i>(navn og stilling)</i>
Hvem melder	<i>(navn og stilling/tillitsvalgt/verneombud)</i>
Hvilken enhet gjelder henvendelsen:	<i>(post/seksjon/avdeling)</i>
Det skal gis tilbakemelding til melder om at henvendelsen er mottatt.	<i>(navn og dato)</i>

Kort om informasjon gitt i klagen/bekymringen/varselet	
<i>Hvis manglende informasjon må leder kontakte den som har klaget for å utdype påstand</i>	
Hva er det henvendelsen dreier seg om?	
Hva har konkret skjedd? Hvordan ble det oppdaget?	
Hvor har det nevnte forholdet funnet sted?	
Hvem er involvert i det nevnte forholdet?	
Hvorfor har forholdet oppstått (hvis man har opplysninger om dette)?	
Hvilke konsekvenser fikk eller kan det nevnte forholdet få for arbeidsmiljøet?	
Finnes det dokumentasjon på det nevnte forholdet? Eventuelt hva?	

Leders undersøkelsesplikt	
Vurder det meldte forholdet. Er det behov for å innhente mer informasjon og dokumentasjon fra melder og/eller andre?	<i>En godt opplyst sak, vil hjelpe leder å trekke riktig konklusjon og eventuelt finne nødvendige tiltak.</i>
Leder orienterer verneombud	<i>Se verneombudets rolle i EK.</i>
Medfører forholdet fare for liv eller helse? Er forholdet kritikkverdig (jf aml kap 2A) – er det grunn til å tro at det foreligger brudd på lover og regler, samt etiske retningslinjer? Hvis ja, skal saken håndtere videre i tråd med SiVs rutine for varsling.	<i>Se varslingsrutinene i Personelhåndboka under HMS.</i>
Leders vurdering: <ul style="list-style-type: none"> • Er hendelsen/forholdet påregnelig? Dvs innenfor det arbeidstaker(e) normalt må tåle? • Er hendelsen/forholdet belastende for arbeidstaker(e) – fysisk eller psykisk? 	<i>Leder oppsummerer vurderingene i et notat. Hvor omfattende vurderingene er, avhenger av hendelsens/forholdets alvorlighet og kompleksitet.</i> <i>Eksempler på belastende forhold er trakassering og mangler ved det fysiske arbeidsmiljøet m.m.</i>
Leders konklusjon: Hendelsen/forholdet er påregnelige	<i>Hvis ja, kan saken formelt avsluttes.</i>
Leders konklusjonen: Hendelsen/forholdet er belastende	<i>Det må beskrives og iverksettes tiltak (se om handlingsplan nedenfor).</i>
Leder skal formidle konklusjon (ikke nødvendigvis tiltakene) til berørte parter.	<i>Navn og dato</i>

Leder må vurdere om seksjonen/posten/fagområde skal informeres om klage/bekymring knyttet til arbeidsmiljøet og leders konklusjon.	<i>Leder må vurdere på hvilket tidspunkt det bør skje, og hvordan. Reglene om taushetsplikt må ivaretas. HR kan bistå med vurderinger ved behov.</i>
Leders vurdering og konklusjon skal arkiveres i Public 360	<i>Leder sørger for dette, HR kan bistå.</i>
Leders aktivitetsplikt	
Hva skal til for at de belastende forholdene skal opphøre? Hvilke <u>nødvendige</u> tiltak må iverksettes?	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Tiltakene kan rettes seg mot fysisk og psykisk arbeidsmiljø, herunder forhold som kan handle om organisering (eks rutiner, prosedyrer, fordeling av oppgaver), mestring (krav og kompetanse) og fysiske tilrettelegginger osv.</i> • <i>Det er kun krav om at det er nødvendige tiltak som iverksettes, ikke alle mulige og gode tiltak. Tiltakene må ligge innenfor leders handlingsrom. Eventuelt må forhold avklares med leder med fullmakt.</i> • <i>Ved vurdering av aktuelle tiltak, kan det være hensiktsmessig å gjennomføre en <u>ROS-analyse</u>.</i> • <i>Nødvendige tiltak beskrives i en handlingsplan.</i>
Leder sørger for dialog og involvering av verneombudet i planleggingen	
Leder vurderer om tiltakene av en sånn karakter at de bør drøftes med tillitsvalgte	<i><u>Se hovedavtalen Kap VII - INFORMASJON, SAMARBEID OG MEDBESTEMMELSE.</u></i>
Frist for at aktivitet/tiltak er gjennomført	
Frist for evaluering	
Leder sørger for at berørte miljøer får informasjon om handlingsplan.	
Følgende skal arkiveres i Public 360: <ul style="list-style-type: none"> • Notat/handlingsplan som beskriver aktivitet/tiltak • Utfylt skjema Undersøkelsesplikt – arbeidsmiljø 	<i>Leder sørger for, HR kan bistå.</i>