

Riktlinjer vid hot och våld mot anställda

Töreboda kommun

Antagen av kommunfullmäktige 2022-06-20, § 75/22





Innehållsförteckning

Riktlinjer vid hot och våld mot anställda i Töreboda kommun.....	3
Inledning	3
Definitioner	3
Ansvar	5
Råd för att förebygga hot och våld	6
Kommunikation och bemötande	6
Råd inför arbetsplatsens utformning	7
<i>Att tänka på:</i>	7
<i>Att tänka på vid besök:</i>	7
<i>Att tänka på vid besök på annan plats:</i>	8
Flytta fokus från den enskilde till kollektivet.....	9
Om du blir utsatt för hot och våld	9
Vikten av att anmäla händelser med hot och våld	9
Akutåtgärder vid hot och våld	9
Personlarm.....	10
Krisstöd	10
Rehabilitering.....	10
Stöd vid rättsprocess	11
Checklista för akuta åtgärder vid hot och våld.....	12
Checklista när en hot eller våldssituation uppstår	13





Riktlinjer vid hot och våld mot anställda i Töreboda kommun

Inledning

Våldsinslagen i samhället har ökat och blivit ett problem för många olika yrkesgrupper. De som arbetar i den offentliga sektorn riskerar att utsättas för hot, trakasserier eller angrepp i större utsträckning än andra i samhället. Anledningen är att de kan fatta ett beslut eller ta ställning i en fråga som någon eller några kan uppfatta på ett negativt sätt. De kan också i sin yrkesutövning exponeras i media vilket ytterligare ökar risken för hot, trakasserier eller angrepp.

Töreboda kommun som arbetsgivare arbetar för trygghet, rättssäkerhet och god arbetsmiljö och accepterar inte att någon utsätts för våld och hot.

Riktlinjer vid hot och våld mot anställda i Töreboda kommun är det övergripande dokument som gäller för samtliga verksamheter, inklusive de kommunala bolagen. Varje verksamhet har i sin tur ansvar enligt Arbetsmiljöverkets föreskrift *Våld och hot i arbetsmiljön* (AFS 1993:2) att utreda de risker för hot och våld som kan finnas i arbetet samt vidta de åtgärder som utredningen ligger till grund för. De åtgärder och rutiner som arbetas fram kompletterar detta dokument.

Definitioner

Med hot och våld avses i allmänhet brottsliga gärningar som begås mot en person, såsom misshandel, våld och hot mot anställd av Töreboda kommun, olaga hot, skadegörelse men även ofredande och förtal. Det kan även gälla skadegörelse och mordbrand. Dessutom gäller det så kallat oredligt förfarande eller bedrägerier.

Ofredande kan bestå av knuffar, fasthållande, kastande av föremål mot någon och dylikt. Likaså genom skrik, tillmälen eller åtbörder allvarligt kränka en person.

Olaga hot kan föreligga om någon uppsåtligen med tillhygge eller ord framkallar allvarlig fruktan för personlig säkerhet eller egendom.

Förtal är ett ärekränkingsbrott som begås av den som utpekar en person som brottslig eller klandervärd i sitt levnadssätt eller lämnar annan uppgift som är ägnad att utsätta personen för andras missaktning.

Misshandel kan föreligga om någon uppsåtligen tillfogar en person skada eller smärta.

Grov misshandel föreligger om misshandeln är svår, livsfarlig eller särskilt hänsynslös. Likaså om flera personer attackerar en ensam individ eller om någon sparkar på en försvarslös person.

Oredligt förfarande är en gemensam benämning på bedrägeri och bedrägeriliknande brott samt brott av galdenärer. Exempelvis om någon drabbas av falska beställningar.

Skadegörelse är brott som begås av den som uppsåtligen förstör eller skadar annans fasta eller lösa egendom.





Mordbrand är allmänfarligt brott som föreligger när någon med uppsåt anlägger en brand som innebär fara antingen för någon annan människas liv eller hälsa eller för omfattande förstörelse av någon annans egendom.





Ansvar

Töreboda kommun är juridiskt sett inte arbetsgivare för politikerna. Den politiker som utsatts för hot och våld, ska snarast vända sig till sitt politiska parti för stöd eller samtalshjälp. Det finns dock inget som hindrar att de tar del av de rutiner, checklistor eller annan information som finns för Töreboda kommuns anställda. Ansvar ligger dock inte på arbetsgivaren att agera.

Det är viktigt att samtliga medarbetare agerar utifrån de riktlinjer som finns eftersom vi kan komma att behöva bistå varandra med hjälp när det uppstår en hot- och våldssituation på vår arbetsplats.

Arbetsmiljöverket skriver följande:

Arbetsgivaren

Huvudansvaret ligger på arbetsgivaren att ordna och utforma arbetsmiljön så att risker för ohälsa på grund av hot och våld förebyggs.

I organisationer som är så pass stora så arbetsgivaren rimligtvis inte kan arbeta ensam med frågorna ska arbetsmiljöuppgifterna fördelas till de personer i organisationen som har de bästa möjligheterna att genomföra arbetsmiljöarbetet.

Arbetsgivaren, eller den som har fått ansvaret av arbetsgivaren, ska utreda de risker för hot och våld som kan finnas på arbetsplatsen och så snart som möjligt vidta åtgärder för att förebygga riskerna.

Arbetstagaren

För att få ett bra arbetsmiljöarbete så krävs samarbete mellan alla som jobbar på arbetsstället. Arbetstagaren har krav på sig att medverka i arbetsmiljöarbetet och delta i genomförandet av de åtgärder som behövs för att åstadkomma en god arbetsmiljö.

Arbetstagaren måste vara uppmärksam och följa de rutiner eller instruktioner som tagits fram samt använda de skyddsanordningar och iaktta den försiktighet i övrigt som behövs för att undvika och förebygga ohälsa eller olycksfall.

Arbetstagare som bedömer att en arbetsuppgift kan medföra risk att drabbas av hot eller våld ska underrätta arbetsgivaren om det.

Skyddsombudet

Skyddsombudets uppgift är att bevaka arbetsmiljön för arbetstagarnas räkning, delta i planeringen av företagets arbetsmiljöarbete för att förebygga ohälsa på grund av exempelvis hot och våld. Skyddsombudets uppgift är också att begära de åtgärder som behövs av arbetsgivaren för att undanröja risker.





Råd för att förebygga hot och våld

På varje arbetsplats ska det göras en inventering över alla risker för hot och våld, enligt AFS 1993:2. Denna görs i stödsystemet Stratsys.

Det finns många saker i arbetsmiljön som kan förbättras för att undvika hot och våld. Det finns arbetsgrupper och arbetsuppgifter inom samtliga verksamheter som kan ha en ökad risk för hot och våld.

Gör en riskbedömning genom att diskutera hur stor sannolikheten är för att arbetsplatsen ska drabbas av situationer med hot och våld. Väg samman detta med vilka konsekvenser det skulle kunna få på arbetsplatsen.

Information om hur du gör en riskanalys finns i Stratsys. Ytterligare information finns på Arbetsmiljöverkets temasidor för hot och våld.

Det är viktigt att alla nyanställda och praktikanter får en genomgång av dokumentets rutiner vid hot och våld samt en repetition, förslagsvis i samband med arbetsplatsträffen (APT). Denna genomgång ska ske årligen.

Kommunikation och bemötande

Kommunikation kan vara en viktig nyckel till att förebygga många situationer där det finns risk för hot och våld. När en person blir hindrad från att nå sitt mål kan det uppstå frustration. En del hinder är svårare att besegra och vissa mål är mer attraktiva att nå. Ju starkare mål och större hinder, desto kraftigare frustration. När en person upplever sig ha blivit orättvist behandlad eller anser sig berättigad till vissa förmåner som uteblir, kan det leda till frustration och därmed aggression. Om personen förstår bakgrunden till ett beslut kan frustrationen motverkas. Det finns dock flera faktorer (till exempel droger, psykiska besvär, medlemskap i en grupp) som kan ligga bakom benägenheten att passera inre spärrar mot ett aggressivt beteende.

Undvik att använda facktermer eftersom det kan snedvrída balansen i kommunikationen och därför öka risken för en konflikt som kan leda till hot eller våld.

Tänk på att ställa neutrala och inte ledande frågor, särskilt när en situation kan bli besvärlig eller hotfull. Ofta handlar det om att få svar på frågorna vad, var, vem, hur, varför och när?

Att öka sin förmåga att kommunicera vid negativa besked kan också vara avgörande för att förebygga hot och våld.





Råd inför arbetsplatsens utformning

En bra lokal är utformad och utrustad med tanke på att förebygga hot och våld. Lokalen ska upplevas som säker men samtidigt välkomnande och öppen. De verksamheter som bedömer att de har risker för hot och våld bör betrakta nedanstående punkter som råd inför planeringen av arbetsplatsens utformning.

Att tänka på:

- Arbeta med ljudmiljön – motverka överhörning för att minska obehaget att inte kunna tala ostört. Det kan minska eventuell frustration hos besökarna när de är där för att prata om "känsliga" frågor om sig själva, sin ekonomi och liknande.
- Tjänsterum och besöksrum ska i största möjliga mån vara utformade så att det finns två utgångar/reträttvägar som inte får vara blockerade.
- Ha inte onödiga lösa föremål vid arbetsplatsen som kan användas som vapen, till exempel blomkrukor, tunga lampor och brevöppnare.
- Möblerna ska vara så tunga att de inte kan lyftas och användas som tillhygge.
- Ha ett brett skrivbord, minst en meter, så att besökaren inte kan nå över bordsskivan.
- Var också uppmärksam på psykologiska maktfaktorer, till exempel att sitta i samma höjd som besökaren, så ni är på samma nivå.
- Försök att inte ha personliga saker vid arbetsplatsen som kan avslöja privatliv eller uppmuntra till hot mot familjen.
- Försäkra dig om var larmknappar finns.
- Reception och väntrum bör vara utformade så att ingen obehörig kan få tillträde till personalens tjänsterum. Säkerheten ska i möjligaste mån garanteras utan att besökaren känner sig kränkt.
- Släpp aldrig in någon okänd i lokalerna. Fråga alltid vem personen är.

Att tänka på vid besök:

- Arrangera inte möten eller ta emot besök om du vet att du är helt ensam på arbetsplatsen.
- Lämna inte någon ensam i lokalen med ett besök. Om du vid hemgång eller lunch ser att någon har besök, stanna kvar tills besöket gått.
- Om du tror att det kan bli ett jobbigt besök, placera dig så du är synlig av medarbetarna. Om det inte går, be en kollega att "råka" ha ett ärende till dig för att titta in och se om allt är OK, alternativt att be en kollega vara med vid besöket.
- Ta inte emot ett besök som du misstänker är beväpnat.
- Undvik att ta emot besök som är drogpåverkat.





Att tänka på vid besök på annan plats:

- Gå inte ensam på besök om det föreligger någon risk.
- Vid minsta osäkerhet, åk inte ensam, ta med kollega eller vid behov, polis.
- Om det finns andra i lokalerna, gör en snabb bedömning av läget och avbryt vid behov besöket.
- Meddela reception och kollegor vem du går till och när du tror att du är tillbaka. Efter besöket, meddela reception och kollegor att du kommit tillbaka.
- Använd mobiltelefon och lämna telefonnummer så du är nåbar från arbetsplatsen. Finns personlarm ska dessa användas.
- Parkera bilen i närheten





Flytta fokus från den enskilde till kollektivet

Det är viktigt att försöka skjuta fokus från den enskilde till kollektivet när det gäller negativa beslut som kan väcka aggressiva och hotfulla reaktioner. Det handlar om att klargöra att en anställd på Töreboda kommun fattar beslut och/eller vidtar åtgärder utifrån gällande lagar och kommunens interna regelverk.

Detta är nödvändigt för att minska risken för att den enskilde får klä skott för negativa beslut och åtgärder. Det är också viktigt att klargöra för de missnöjda att berörd verksamhetsledning lojalt står för de beslut som antas och som vidtagits.

Om du blir utsatt för hot och våld

Om du blir utsatt för hot och våld är det inte enkelt att göra en bedömning helt själv. Ta råd och hjälp av erfarna, professionella bedömare. Det är inte heller ovanligt att man förnekar varningssignaler även om de är tydliga. Du som är utsatt för hot och våld bör föra dagbok över vad som händer, med datum och klockslag. Dagboken ska ses som ett stöd om händelsen kommer att behöva polisanmälas.

Vikten av att anmäla händelser med hot och våld

Det är viktigt att en polisanmälan görs. Ansvaret läggs då tydligt på rätt person, det vill säga gärningspersonen. En anmälan signalerar också tydligt vilken typ av beteende som arbetsgivare inte godtar.

När det är aktuellt att polisanmälan ska lämnas in är det inte ovanligt att den drabbade inte själv vill göra det utan någon annan, till exempel en chef. Det är oftast rädslan för att bli utsatt för repressalier som ligger bakom att personen själv inte vill stå för anmälan.

Formellt sett är det den drabbade som ska göra polisanmälan. Denna princip gäller oavsett vad en polisanmälan handlar om.

Kom ihåg att allvarliga olyckor och tillbud ska anmälas till Arbetsmiljöverket.

Akutåtgärder vid hot och våld

På riktlinjens sista sidor finns checklista för akutåtgärder, det vill säga hur vi ska agera i en akutsituation samt vilka insatser/åtgärder vi ska genomföra, vid en hot- och våldssituation. Dessa checklistor ska alla anställda vara väl förtrogna med och använda vid hot- och våldssituationer.





Personlarm

Exempel på personlarm är trygghetslarm och överfallslarm, rörliga eller fasta.

Behovsanalys för personlarm görs av varje verksamhet och ska därefter ligga som grund för vilka anställda eller arbetsplatser som har ett behov av personlarm. Den medarbetare som bedöms ha behov av personlarm ska alltid följa de anvisningar och riktlinjer som arbetsgivaren har. En rutin för regelbunden kontroll och underhåll av larmutrustningen samt en rutin för regelbunden övning med larmet ska finnas på varje arbetsplats som har personlarm. Rutinen ska vara känd och användas av berörda medarbetare.

Enligt Arbetsmiljöverkets föreskrift om hot och våld är det arbetsgivarens ansvar att utreda de risker för hot och våld som kan finnas på arbetsplatsen.

Krisstöd

Den drabbade ska aldrig lämnas ensam i det akuta skedet. Den som är med den drabbade ska inte känna någon press att behöva ge råd eller säga kloka saker, det viktigaste är att finnas där och lyssna på den drabbade. Tänk på att inte spekulera i vem som har gjort fel tillsammans med den drabbade. Den drabbade ska inte heller skickas hem till en tom bostad. Närmaste chef ska se till att någon anhörig eller vän är med och tar hand om den drabbade. Efter en hot- eller våldssituation är det viktigt för en utsatt medarbetare att få tillgång till krisstöd för att komma i psykisk och fysisk balans igen.

Utifrån AFS 1993:2 framgår att arbetsgivare ska ha en i förväg uppgjord plan för att snabbt kunna ge hjälp. Arbetstagare har rätt att snabbt få hjälp att förebygga eller lindra såväl fysisk som psykisk skada. I föreskrifterna står också att det bör finnas en beredskap i organisationen, till exempel en krisgrupp.

Rehabilitering

Arbetsgivaren ska enligt Socialförsäkringsbalken vidta rehabiliterande åtgärder. Arbetsituationer kan komma att behöva anpassas för att den drabbade ska få möjlighet att arbeta utifrån sina egna förutsättningar, enligt Arbetsmiljöverkets föreskrift. Det är också arbetsgivarens skyldighet att ta reda på vilka åtgärder och behov den drabbade har för att kunna återgå till arbetet. Det är viktigt att vara uppmärksam på den drabbades frånvaro och sjukskrivningar det följande året efter en incident. Det kan vara tecken på att återhämtningsprocessen inte fungerar. Boka tider långt framöver tillsammans med den drabbade. Arbetsgivaren ska också följa den och riktlinjer som finns för Töreboda kommun avseende rehabilitering.





Stöd vid rättsprocess

Medarbetare kan i sin anställning på Töreboda kommun ställas inför en rättsprocess som vittne eller brottsoffer. Vid dessa tillfällen ska medarbetaren få det stöd som är erforderligt. När det gäller medarbetare som är utsatt för brott ska medarbetaren helst själv göra polisanmälan. Chefen bör agera stödjande i denna process och kan ta ytterligare stöd av till exempel företagshälsovård eller HR-enheten. Detta gäller även medarbetare som är kallade som vittne i en rättsprocess.

För att förbereda medarbetaren inför en rättegång bör medarbetaren gå igenom de guider som finns på Domstolsverkets hemsida. Medarbetaren bör även kontakta ansvarig åklagare för att få en kopia av stämningsansökan för att få klarhet i vilka frågor åklagaren vill belysa. Chefen bör erbjuda medarbetaren stöd på plats i rättssalen. När rättsprocessen är avslutad är det lämpligt att chef och medarbetare diskuterar hur medarbetaren upplevt situationen och hur denne mår. Chefen kan ta stöd från HR-enheten eller företagshälsa vid behov.





Checklista för akuta åtgärder vid hot och våld

Vid akut behov av hjälp:

Tryck på personlarmet (om du har ett) eller ring 112 – polis, SOS, ambulans och räddningstjänst – och **uppge** då:

- Vem du är
- Platsen för hotet och vad det gäller
- Eventuella skador och omfattningen av dessa
- Vilket telefonnummer du ringer från

För annan hjälp kan följande kontaktas:

- | | |
|--|---------------|
| • Polis | 114 14 |
| • Rådgivning vid sjukdom | 1177 |
| • Företagshälsovård – Avonova | 0506 - 121 00 |
| • Informationsnummer - lämna eller få information om allvarliga olyckor o kriser | 113 13 |

Om du utsätts:

- Utsätts du för direkt fara – fly!
- Vid hot om våld – provocera inte, uppträd lugnt och gå våldsverkaren till mötes. Förvara inte värdeföremål med risk för liv eller skada.
- Försvara dig – använd det våld som krävs för att skydda dig eller rädda liv. Välj tillfälle noga och larma.
- Underlätta eftersökning om du blir bortförd mot din vilja – lämna spår. Lämna om möjligt beskrivning, uppgifter om plats och signalement på gärningsman via t.ex. mobiltelefon/GPS.
- Försök att aldrig vara ensam.
- Dokumentera händelsen snarast: Tid, plats, orsak och åtgärder. Gör en polisanmälan.

Du som hjälper en utsatt:

- Vid behov av skydd eller vård – agera snabbt, för den drabbade i säkerhet och ge första hjälpen.
- Bedöm risken för nya angrepp, skador och konsekvenser.
- Planera för att minimera risken för nya hot eller skador. Se till att vidta skyddsåtgärder för den drabbade.
- Informera/kontakta berörda myndigheter, arbetsgivare, polis, sjukvård och krisgrupp som behövs.

Notera viktiga förhållanden som:

*Detaljer om förövaren *Personidentitet *Utseende *Beteende *Språk och dialekt





Checklista när en hot eller våldssituation uppstår

Denna checklista ska vara ett stöd i händelse av hot och våld för att säkerställa att viktiga moment genomförs.

I direkt anslutning till händelse:

Aktivitet	Ansvarig	Datum	Utfört av
Larma - personlarm eller 112	Medarbetare / Chef		
Kontakta ansvarig chef	Medarbetare		
Ta hand om dem som drabbas, ge stöd och ställ upp för samtal i en lugn och trygg miljö. Bedöm och ge första hjälpen	Medarbetare / Chef		
Ta hand om indirekt drabbade – kunder, brukare, elever och övriga medarbetare	Medarbetare / Chef		
Kontakta anhöriga	Chef		
Ordna så att någon finns med vid hemfärd och att hen stannar hos den drabbade tills någon anhörig har möjlighet att komma	Chef		
Se till att den drabbade får vård om behov finns. Om vårdcentral eller sjukhus måste uppsökas, ordna sällskap dit och invänta anhörig	Chef		
Vid behov kalla in ersättare	Chef		
Informera övriga arbetstagare om händelsen och hur arbetet går vidare. Vid behov erbjuda samtalsstöd	Chef		
Vid behov kontakta företagshälsovård för stöd vid "debriefing"	Chef		
Vid större händelser kontaktas POSOM, kommunens krisgrupp	SOS/ Räddningstjänst		
Eventuell kontakt med media	Kommunikations - enhet/ Verksamhetsche		



**Efter en händelse**

Inom en vecka			
Aktivitet	Ansvarig	Datum	Utfört av
Anmäl allvarligt tillbud eller arbetsskada till Arbetsmiljöverket. Ska ske snarast.	Chef		
Fyll i tillbudsrapport i KIA och anmäl arbetsskada. Informera om försäkringar och ersättningar som kan bli aktuella	Chef		
Skapa en plan och ge stöd för återgång i arbetet. Underlätta fortsatt delaktighet i arbetsgemenskapen	Chef		

Inom och efter en månad			
Aktivitet	Ansvarig	Datum	Utfört av
Uppföljningssamtal där personliga upplevelser kring händelsen, polisanmälan, eventuell rättegång och kvarstående problem tas upp	Chef		
Följ upp hur den drabbade fungerar i sitt arbete. Se över behov av rehabilitering och anpassningar	Chef		

I rimlig tid före det är aktuellt			
Aktivitet	Ansvarig	Datum	Utfört av
Ge före eventuell rättegång arbetstagare möjlighet till genomgång av rättegångsförfarandet. Erbjud också stöd till medarbetaren.	Chef		
Se till att den drabbade får sällskap av en annan person, som till exempel chef, facklig representant eller medarbetare till rättegång, om medarbetaren så önskar.	Chef		





Checklista för hot och bombhot

Datum: _____

Plats: _____

Tänk på att:

- Lyssna noggrant.
- Vara lugn och vänlig.
- Avbryt inte personen som ringer
- Starta, om möjligt, en inspelning av samtalet.

Försök ställa följande frågor:

- När ska hotet genomföras?
- När ska bomben explodera?
- Var finns bomben eller hotet?
- Mot vem eller vad riktas hotet?
- Vilken typ av bomb är det – hur ser den ut?
- Varför har den skickats?
- Vad heter ni eller vad representerar ni?

Uppgifter om hotet:

- Verkar den uppringande känna till kommunens lokaler och/eller personer? Ja Nej
- Vilken tidpunkt mottogs hotet? _____
- Från vilket telefonnummer ringde den som framförde hotet? _____
- Exakt hur lät hotet? _____

Personens identitet:

- Man Kvinna Pojke Flicka Namn





Personens tal:

- | | |
|---|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Snabbt | <input type="checkbox"/> Distinkt |
| <input type="checkbox"/> Stammande | <input type="checkbox"/> Långsamt |
| <input type="checkbox"/> Verkar förvrängt | <input type="checkbox"/> Läspande |
| <input type="checkbox"/> Välvårdat | <input type="checkbox"/> Svordomar |
| <input type="checkbox"/> Övrigt | |

Personens dialekt:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Lokal dialekt | <input type="checkbox"/> Utländsk brytning |
| <input type="checkbox"/> Övrigt | |

Personens röst:

- | | |
|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Högljudd | <input type="checkbox"/> Mörk |
| <input type="checkbox"/> Sluddrig | <input type="checkbox"/> Tystlåten/svag |
| <input type="checkbox"/> Ljus | <input type="checkbox"/> Mjuk/behaglig |
| <input type="checkbox"/> Övrigt | |

Personens attityd:

- | | | |
|-------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lugn | <input type="checkbox"/> Upphetsad | <input type="checkbox"/> Annat |
| ... | | |

Bakgrundsljud

- | | | |
|---|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Oväsen från maskiner | <input type="checkbox"/> Musik | <input type="checkbox"/> Gatutrafik |
| <input type="checkbox"/> Röster | <input type="checkbox"/> Annat..... | |





Källor

- Personlig säkerhet, Säkerhetspolisen
- Motverka otillåten påverkan - En handbok för myndigheter om att förebygga Trakasserier, hot, våld och korruption, Brå Rapport 2009
- Arbetsmiljöverkets föreskrift AFS 1993:2, våld och hot i arbetsmiljön
- [Arbetsmiljöverket om hot och våld](#)
- www.hotpajobbet.se

