

Hot och våld

Inledning

Robertsfors kommun har som arbetsgivare, enligt AFS 1993:2, ett omfattande ansvar för att förebygga hot och våld i arbetsmiljön och att tydligt stötta de medarbetare som ändå drabbas. Det lagstadgade ansvaret omfattar dock inte förtroendevalda men kommunen bör enligt denna riktlinje även bistå förtroendevalda med motsvarande stöd som dess anställda.

Robertsfors kommuns riktlinjer mot hot och våld är ett generellt och övergripande dokument och den generella utformningen har valts för att riktlinjerna skall kunna gälla för flera av kommunens verksamheter, medarbetare och förtroendevalda. Barn- och utbildning samt vård- och omsorgsförvaltningen behöver anpassa riktlinjerna så att de blir tydliga och relevanta i den egna verksamheten i förhållande till elever och brukare. Det är varje förvaltningschefs ansvar att se till att riktlinjerna förmedlas och görs kända. Det blir varje chefs ansvar att anpassa riktlinjerna om hot- och våld göra dem kända i varje enskild verksamhet.

Arbetsgivarens ansvar och förebyggande arbete

I det systematiska arbetsmiljöarbetet ingår ansvar för arbetsgivaren att i samarbete med medarbetare och skyddsombud och i förebyggande syfte utföra riskutredningar för olika hot och våldssituationer som kan uppstå i verksamheterna. Arbetsgivaren är därefter skyldig att så långt som möjligt vidta åtgärder för att förebygga de risker som utredningen lyfter fram.

Det innebär att:

- Medvetandegöra riskerna för samtliga medarbetarna.
- Bygga bort risker eller använda ny teknik där så är möjligt.
- Se till att samtliga medarbetare har kunskap att utföra de arbetsuppgifter de tilldelas, särskilt vid riskfyllda situationer där hot och våld kan förekomma.
- Särskilda säkerhetsrutiner ska utarbetas och samtliga medarbetare skall informeras om och känna till dem.
- Medarbetarna ska erbjudas stöd och handledning om hot och våld situation uppstår.
- Nyanställda, vikarier och studerande ska känna till gällande rutiner vid påbörjande av anställning/praktik.

Facklig information

Vid händelse om hot och våld ska arbetsgivaren så snart som möjligt informera arbetsplatsombud/arbetsmiljöombud/ alternativt huvudskyddsombud om den uppkomna situationen.

Medarbetarens ansvar

Medarbetarna har ansvar för att delta i riskbedömningar och analyser i det förebyggande arbetet liksom att uppmärksamma och anmäla brister till närmaste chef. Samtliga medarbetare ska känna till vilka säkerhetsrutiner som gäller på arbetsplatsen och har ansvar för att följa dessa.

Vardagliga rutiner i arbetet

Nedan följer tre typiska arbetsmoment där risken för hot om våld ökar och som medarbetare bör tänka på i samband med att de genomförs.

1. Att ta emot besök

- Planera besök som du i förväg vet riskerar bli oroliga eller obehagliga. Gör en bedömning om du ska ta besöket tillsammans med en kollega och/eller se till att det finns medarbetare i anslutning till besöksrummet.
- Vid möten med ökad risk för hot och våld, se till att placera dig strategiskt. Placera dig alltid närmast dörren eller utgången och gör dina medarbetare medvetna om mötet så att de kan vara uppmärksamma om något avvikande händer. I vissa fall kan det vara lämpligt att lämna dörren till mötesrummet öppen.
- Var lyhörd! Om du hör något som kan verka hotfullt från ett mötesrum – gör dig ett ärende till rummet och ta reda på vad som händer. Ha uppbackning av ytterligare medarbetare.
- Vid eventuella besök efter kontorstid behöver du kontrollera med medarbetare att det finns fler på plats i huset. Ta aldrig emot besök efter kontorstid när du identifierat risker.
- Följ alltid besökare från avdelningen till utgången efter besöket.
- Du som i din tjänst eller i ditt förtroendeuppdrag kan tänkas utsättas för hot bör inte ha kort på familj eller vänner synliga på din arbetsplats.

2. Hembesök eller uppdrag utanför arbetsplatsen

- Gör en riskbedömning och överväg att åka två personer på besöket.
- Se till att medarbetare vet vart du skall bege dig, vilken tid uppdraget beräknas ta och vilken färdväg du avser ta vid uppdrag utanför din arbetsplats.
- Parkera bilen i läge så att du snabbt kan lämna platsen utan att bilen behöver backas eller på annat sätt "krånglas" ut från parkeringen.
- Se även vid hembesök till att placera dig strategiskt, närmast dörren eller utgången för att snabbt kunna ta dig ut.
- Vid uppdrag utanför arbetsplatsen där du som medarbetare känner tvivel kring din egen säkerhet erbjud istället ett möte på din egen arbetsplats. Om

det senare inte är möjligt se till att inte åka ensam och ta med en väl laddad mobiltelefon.

3. Ensamarbete

- Vid planering av ensamarbete är det viktigt att risken för våld och hot beaktas. Innebär en arbetsuppgift en påtaglig risk för våld eller hot får den inte utföras som ensamarbete.
- När du lämnar ditt arbete, vid dagens slut eller vid lunchtid, kontrollera att ingen kollega sitter kvar med besök.
- Om du befinner dig ensam på arbetsplatsen, se till att dörrar till väntrum, entré etc. är låsta.

I den privata sfären

Om risk föreligger att bli utsatt för hot inom ramarna för tjänsteutövning eller förtroendeuppdrag finns försiktighetsåtgärder som är möjliga att vidta även i den privata sfären.

1. Hemsidor, e-post och sociala medier

Var medveten om faran att lägga ut för mycket information och bilder på privata hemsidor eller sociala medier. Denna information kan lätt användas av personer som önskar framföra hot eller orsaka skada. Var också medveten om att e-post kan vara lätt åtkomlig för en datakunnig person.

2. Uppmärksamhet kring bostaden och vägen till och från bostaden

- En del personer som framför hot, ägnar sig ibland åt att systematiskt kartlägga vanor och levnadsmönster.
- Var uppmärksam på omgivningen och andra trafikanter, personer du möter eller passerar på väg till eller från bostaden. Oavsett om man färdas i bil, åker kollektivt eller promenerar bör en vara vaksam på om någon följer efter på ett sätt som verkar omotiverat. Om så är fallet, variera arbetstider samt tider och färdvägar till och från bostaden eller arbetsplatsen.
- Var också uppmärksam på bilar som normalt inte brukar stå i närheten av bostaden och arbetsplatsen eller personer som omotiverat tycks uppehålla sig i närheten.

Larm

För att snabb hjälp skall kunna ges i en nödsituation behövs i allmänhet en i förväg uppgjord plan. Finns flera personer närvarande är det ibland möjligt att avstyra ett hot.

En intern riskutredning eller polisens bedömning kan visa behov av larmanordning till arbetsplatsen eller i värsta fall hemmet. Kommunen har ansvar för att medarbetaren är informerad om hur larmfunktionerna ska användas.

I händelse av våld, hot om våld eller direkt hot av annat slag

1. Vid fysiska möten

Följande bör beaktas vid upprättandet av verksamheternas egna handlingsplaner.

- Om du känner dig direkt hotad eller utsatts för våld – avvakta inte, ring polisen 112.
- Försök tillkalla medarbetare.
- Försök att handla med eftertänksamhet och var uppmärksam på hur situationen förändras.
- Genom att behålla lugnet ökar dina möjligheter att agera med initiativ och handlingskraft.
- Lita på din intuition om du i en situation får en obehaglig känsla kring en person.
- Försök avgöra gärningspersonens avsikter. Utifrån din bedömning och den känsla du får bestämmer du hur du bäst skall agera; fly från platsen, ropa på hjälp eller försvara dig fysiskt.
- Ta inga personliga risker vid våld eller hotsituationer om det inte är absolut nödvändigt. Du har dock rätt att försvara dig fysiskt vid ett angrepp, s.k. nödvärn.
- Försvara inte värdeföremål med risk för liv och hälsa.
- Målet med ditt agerande är alltid att kunna påverka gärningspersonen så att situationen upphör.
- Om du blir bortförd mot din vilja – försök lämna spår. Lämna om möjligt beskrivning, uppgifter om plats och signalement via till exempel mobiltelefon eller GPS.

När angreppet avstyrts bör chef/medarbetare/förtroendevald se till att:

- Ta hand om dem som drabbats, ge stöd och ställa upp för samtal.
- Kontakta närmaste chef för stöd i efterarbetet.
- Anmälan görs till polisen. Om nödvändigt kalla polis till platsen.
- I varje enskilt fall göra en bedömning om anhöriga skall kontaktas.
- Den drabbade får vård. Om sjukhus måste uppsökas, se till att någon följer med och stannar med personen.
- Ordna så att någon finns med vid hemfärd och hemkomst.

2. När hot uttalats mot arbetsplatsen eller medarbetare

Om hot uttalats mot arbetsplats/medarbetare/förtroendevald gäller generellt att:

- Kontakta närmaste chef.
- Anmäl hotet till polisen. Ta hjälp av polisen med en hotbildsanalys och eventuella säkerhetsåtgärder för förtroendevalda.
- Dokumentera allt som är känt om hotet för att underlätta polisens arbete.
- Bestämma rutiner för särskilda skyddsåtgärder så som kontroll av in- och utpasseringar, förvaring av nycklar, striktare låsningsrutiner, extra personal eller anlåtande av vaktbolag.
- Bestämma behovet av att samla kommunens krisgrupp.

3. Hot framförda via telefon, brev, mejl eller sociala medier

Då hot framförs via telefon, brev, mejl eller sociala medier ska följande särskilt beaktas:

- Spara alltid breven för att underlätta polisens analys.
- Radera inte e-post, polisen kan spåra vilken dator de skickats från.
- Om hot uttalas över telefon – försök att dra ut på samtalet, lyssna till rösten och sättet att uttrycka sig. Anteckna vad som sägs och dina intryck av personen.
- Om möjligt, försök spela in telefonsamtal. Samtal i en fast telefon kan exempelvis spelas in med hjälp av mobiltelefon. Använd checklistan för telefonhot, se bilaga 1.

4. Stalkning¹

Det är vanligt att förföljelsen i exempelvis brev eller telefonsamtal är hotfull och aggressiv, ofta är det tjänstepersoner eller förtroendevalda som utsätts. Kontakta närmaste chef för dokumentation av händelsen. Informationen utgör ett viktigt underlag för polis och åklagare.

Vid dokumentationen, beakta följande:

- Vilken relation (om någon alls) finns mellan den förföljde och stalkaren?
- Vad har stalkaren för motiv till förföljelsen?
- Har stalkaren tidigare visat våldstendenser och har dessa dokumenterats?
- Är det känt om stalkaren lider av psykiska störningar eller missbruk?

Följande åtgärder bör vidtas eller övervägas:

- Spara all information som styrker trakasserier och hot.
- Gör anmälan till polisen och ta hjälp av polisen med vilka säkerhetsåtgärder som bör vidtas.
- Låt polisen göra en riskbedömning av stalkaren.
- Låt den förföljde undvika all form av kontakt med gärningspersonen. Varje kontakt innebär en risk för positiv förstärkning och ökad intensitet.
- Utse en stödperson med juridisk kompetens till den utsatte som kan bistå vid planering av skydds- eller rättsåtgärder. Utse också en kontakt- eller stödperson på arbetsplatsen.
- Överväg behovet av professionellt stöd till den utsatte.

5. Utpressning

Det förekommer att medarbetare utsätts för utpressning i sin yrkesroll, ofta rör det sig om betalning i någon form. Vid utpressningsförsök som är arbetsplatsrelaterad – kontakta närmaste chef.

¹ Från eng. stalker: förföljelsesyndrom - person som är fixerad vid annan person och förföljer denne på olika sätt

Försändelser som brev och paket

När det levereras en försändelse som väcker misstankar, var noga med följande:

- Be bud som levererar brev eller paket att visa legitimation och gör en ömsesidig kvittering.
- Rör inte försändelser eller föremål du inte känner igen eller som väcker misstankar.
- Öppna inte brev eller paket om du är osäker på eller misstänksam mot avsändaren.
- Avlägsna människor från försändelsen eller föremålet så att ingen blir skadad.
- Kontakta närmaste chef.
- Eventuell utrymning av lokalerna.
- Isolera om möjligt misstänkta försändelser i en tätt försluten plastficka eller liknande.
- Notera tiden, hur försändelsen levererades och vilka som har hanterat denna.
- Misstänker du att du fått ett farligt ämne på kroppen skölj av dig med vatten och uppsök omedelbart sjukvård.
- Vid behov, larma polisen genom att ringa 112.

Läkarbesök

Det är av vikt att eventuella skador som uppstått i en hot- och våldssituation dokumenteras via besök hos läkare. Alla sjukintyg i ärendet ska ingå i den efterföljande dokumentationen.

Informationsspridning till berörda medarbetare

Vid händelse av våld eller hot är det viktigt att berörda medarbetare får veta vad som hänt. För att förebygga oro och rykten bör arbetsgivaren eller partiets lokalavdelning snarast informera dessa. Kontakta kommunens informationssekreterare för stöd i informationsspridningen. Det kan också vara lämpligt att samlas så snabbt som möjligt efter händelsen för gemensam information. Dels för att förklara vad som hänt och vilka åtgärder som vidtagits men också för att ge medarbetare en möjlighet att stilla sin oro genom att ställa frågor.

Om informationen går ut skriftligt bör följande beaktas:

- Berätta kortfattat vad som hänt, vem som drabbats och hur personen mår.
- Redogör kort för vilka åtgärder som vidtagits inledningsvis och vilka som hanterar händelsen.
- Redogör för vilka säkerhetsåtgärder som måste vidtas framöver och som berör medarbetarna.

Mediekontakter

- Hänvisa medierna till ansvarig förvaltningschef när du själv inte vill säga något om situationen.
- Närmaste chef kontaktar polisen för att höra om vilken information polismyndigheten av utredningsskäl inte vill ska komma ut.
- Närmaste chef kontaktar kommunens informationsansvarige för hjälp av denne att formulera ett eventuellt pressmeddelande.

Uppföljning efter hotsituation

1. Krisstöd

- Se till att den som utsatts får hjälp med såväl medicinskt som psykologiskt omhändertagande.
- Lämna inte medarbetare som utsatts för våld eller allvarligt hot ensam de första timmarna efter händelsen.
- Närmaste chef ska hålla uppföljningssamtal och genomföra en rehabiliteringsutredning
- Gör ytterligare uppföljningar inom ca tre månader efter händelsen för att ta reda på om några problem kvarstår.

2. Rättegång

Den som blivit utsatt för våld är skyldig att vittna. Det viktigt att den drabbade får veta hur en rättegång går till och får sällskap och annat stöd vid rättegången. Vid behov bör arbetsgivaren biträda den drabbade med framställning till domstol med begäran om att åtalad lämnar rättssalen medan medarbetaren hörs som målsägare eller vittne.

Administrativ uppföljning

1. Polisanmälan

Om polisanmälan inte gjorts i direkt anslutning till hot- eller våldshändelsen skall arbetsgivaren ta initiativ till detta omgående.

2. Anmälan till Arbetsmiljöverket

Arbetsgivaren ska anmäla allvarliga personskador eller tillbud till arbetsmiljöverket. Våld och allvarliga hot om våld anmäls direkt till Arbetsmiljöverket via telefonsamtal. Det ska också anmälas i kommunens SAM-verktyg.

3. Dokumentation av händelseförloppet

Närmaste chef ansvarar för dokumentationen. Det görs i SAM-verktyget. Det är av största vikt att eventuella läkarintyg finns sparade.

Stöd för dokumentationen (se bilaga 2).

4. Utvärdering/Dokumentation

Efter att en hot- eller våldssituation har avvärijts samlar arbetsgivaren de närmast inblandade och utvärdera hur händelsen hanterats.

Viktiga frågor att diskutera är:

1. Vad ledde fram till situationen och kunde något ha gjorts annorlunda för att undvika den?
2. Vilka åtgärder vidtogs som i efterhand uppfattas som helt rätt?
3. Vad gjordes eller gjordes inte som man i efterhand hade velat göra annorlunda?
4. Har uppföljningen av den drabbade fungerat tillfredsställande? Finns erfarenheter att göra även på detta område?

Försäkringar

En hot- eller våldssituation kan medföra rätt till ersättning från allmänna försäkringar beroende på uppkomna skador eller fortsatta psykologiska effekter. Arbetsgivaren bör därför alltid anmäla händelserna som arbetsskada till Försäkringskassan, det görs via SAM-verktyget. Arbetsgivaren ska också bistå den drabbade med att anmäla det inträffade till AFA försäkringar.

Bilaga 1 – Checklista för hot om våld via telefon

Hot om våld ska dokumenteras, utredas och följas upp. Nedanstående information kan vara värdefull i polisens utredning.

Datum _____

Plats _____

Tänk på att: Lyssna noggrant - vara lugn och vänlig – inte avbryta

Försök ställa följande frågor:

När skall hotet genomföras?

Mot vem/vad riktas hotet?

Var skall hotet genomföras?

Vilken typ av hot?

Varför?

Vad heter ni eller vad representerar ni?

Verkar den uppringande ha kännedom om kommunens lokaler?

Hur lät hotet exakt?

Vet du vem som framför hotet? Ange namn och

Personens identitet

Man Kvinna Pojke Flicka

Personens röst

Högljudd Sludrig Ljus Mörk Tystlåten/svag Mjuk/behaglig

Personens tal

Snabbt Långsamt Välvärdat Distinkt Verkar förvrängt

Svordomar Stammande Läspande Annat _____

Personens dialekt

Dialekt Utländsk brytning/språk

Annat _____

Personens attityd

Lugn Upphetsad Alkohol/drogpåverkad Förvirrad

Annat _____

Bakgrundsljud

Oväsen från maskiner

Gatutrafik Musik Röster

Annat _____

Bilaga 2 – Checklista för stöd vid dokumentation, hot- och våld

Uppgift om drabbad

Kön

Ålder

Befattning eller yrke

Utbildning

Tid i yrket

Inträffad händelse

Arbetsplats

Misstänkt gärningsperson

När inträffade händelsen

Vilken sysselsättning pågick

Ensamarbete

Vad ledde fram till händelsen

Händelseförlopp

Fysisk/psykisk skada

Sjukskrivning

Åtgärder efter inträffad händelse

Vilka åtgärder behövs för att liknande händelse inte skall upprepas

Anmälan gjord till

Arbetsmiljöverket (enligt 2 § AMF)

Polisen

Försäkringskassan (arbetsskada)

AFA Försäkringar

Skyddsombud