



RIKTLINJER.....	2
<i>Förhållningssätt</i>	<i>2</i>
<i>Ansvar.....</i>	<i>2</i>
<i>Enhetspecifika rutiner.....</i>	<i>2</i>
FÖREBYGGANDE ARBETE PÅ ARBETSPLATSEN.....	3
<i>Riskbedömning</i>	<i>3</i>
<i>Organisation och lokaler.....</i>	<i>3</i>
<i>Utbildning och handledning.....</i>	<i>3</i>
<i>Rutiner och bemötande.....</i>	<i>3</i>
<i>Att vara två.....</i>	<i>4</i>
<i>Arbetsgruppens betydelse.....</i>	<i>4</i>
<i>Förändringar på arbetsplatsen</i>	<i>4</i>
OM NÅGOT HÄNDER.....	4
<i>Telefonhot.....</i>	<i>4</i>
<i>Misstänkta brev och paket.....</i>	<i>5</i>
<i>Utrymning.....</i>	<i>5</i>
NÄR NÅGON BLIVIT UTSATT FÖR HOT ELLER VÅLD	5
<i>Omedelbar uppföljning.....</i>	<i>5</i>
<i>Efteråt.....</i>	<i>6</i>
<i>Arbetskadepåmälan</i>	<i>6</i>
<i>Polisanmälan.....</i>	<i>7</i>
<i>Juridiska frågor.....</i>	<i>7</i>
<i>Bilagor:</i>	<i>8</i>



RIKTLINJER

Förhållningssätt

På många arbetsplatser inom stadsdelsförvaltningen riskerar medarbetarna ibland att mötas av hot och våld när de utför sitt arbete. Inga former av hot och våld ska dock accepteras inom våra verksamheter, utan hot och våld ska så långt ska möjligt förebyggas. Om något ändå inträffar ska alla veta vad som ska göras.

Arbetsgivaren är, enligt arbetsmiljölagen, skyldig att kontinuerligt och systematiskt undersöka arbetsförhållandena för att bedöma riskerna i arbetsmiljön. Arbetet ska omfatta alla fysiska, psykiska och sociala förhållanden som har betydelse för arbetsmiljön, däribland risker för att medarbetarna ska utsättas för hot och våld.

Om någon utsätts för hot eller våld är det alltså ett arbetsmiljöproblem, inte den enskildes fel eller ansvar och inte ett personligt eller yrkesmässigt misslyckande från medarbetarens sida.

Ansvar

Personalansvarig chef har ansvar för att alla nyanställda (även korttidsanställda samt elever, praktikanter etc.) får information om dessa riktlinjer och om speciella regler som gäller på den egna arbetsplatsen.

Riktlinjer och enhetsspecifika rutiner ska gås igenom med samtliga medarbetare i samband med genomgång av arbetsmiljön.

Personalansvarig chef ska se till att medarbetarna får information, utbildning och övning i att hantera kritiska situationer. Den personalansvariga chefen ansvarar också för att medarbetarna har god kunskap om hur larmen fungerar där larm finns.

Den personalansvariga chefen har ansvar för säkerheten på arbetsplatsen och alla anställda har skyldighet att anmäla fel och brister.

Enhetsspecifika rutiner

Vid alla arbetsställen inom förvaltningen ska finnas de rutiner som behövs på just den arbetsplatsen för att minimera risken för hot och våld och för att säkerställa att den som drabbas av hot och våld tas om hand på ett bra sätt. Rutinerna ska utformas utifrån de principer som anges i detta dokument.

Till stöd vid utarbetandet av rutiner kan enheterna också använda sig boken *Hot och våld - i vård, omsorg och socialt arbete* av Stefan Sandström (Gothia förlag 2007). Boken beskriver i vilka situationer och med vilka personer som risken för våld ökar inom olika sektorer av socialtjänsten. Den ger också förslag på hur våldet kan förebyggas och bemötas, både praktiskt och psykologiskt.



FÖREBYGGANDE ARBETE PÅ ARBETSPLATSEN

Riskbedömning

Risken för hot och våld varierar mellan olika enheter inom stadsdelsförvaltningen. Det är viktigt att göra en bedömning på varje arbetsplats för att kartlägga vilka risker som finns just där.

Exempel på miljöer och situationer där det finns ökad risk för hot och våld är:

- reception och telefonväxel, som kan vara de första att ta emot en aggressiv besökare eller få ett bombhot uttalat per telefon.
- inom individ- och familjeomsorgen, särskilt vid handläggning av ärenden som rör ekonomiskt bistånd och omhändertagande av barn.
- inom socialpsykiatri vid arbete med och hemma hos personer som är drogpåverkade, är akut psykotiska eller har en personlighetsstörning.
- inom äldreomsorgen och vid stöd och service till personer med funktionsnedsättning i arbete med oroliga, förvirrade och demenssjuka personer.
- inom förskolan vid kontakter med föräldrar som missbrukar eller är psykiskt labila, t.ex. i samband en vårdnadskonflikt.
- vid mottagande av personer som har språksvårigheter och är i kris och kulturchock.
- vid ensamarbete i vissa miljöer eller med vissa personer.

Organisation och lokaler

Hur arbetet är organiserat och hur personalen har det på sin arbetsplats påverkar risken för hot och våld. Om personalen känner sig trygg och har en god samverkan med arbetsledning och arbetskamrater blir risken mindre för hot och våld, medan oklar ansvarsfördelning, personalbrist, konflikter och otillräcklig information, kunskap och erfarenhet hos personalen ökar riskerna.

Även lokalernas utformning är av betydelse för hur hot och våld kan undvikas och hanteras. Särskilda personalingångar till arbetslokaler kan ibland behövas.

Utbildning och handledning

Medarbetare som löper ökad risk att utsättas för hot och våld ska av arbetsgivaren erbjudas utbildning i hur hotfulla situationer kan undvikas och hur hotfulla personer bör bemötas. Medarbetare som tillhör utsatta yrkesgrupper har också rätt till regelbundet stöd och handledning av handledare med rätt kompetens.

Rutiner och bemötande

Risken för hot och våld kan minskas genom fungerande rutiner och en tydlig ansvarsfördelning mellan enheter och handläggare/kontaktpersoner.

Klienter/brukare ska alltid få tydlig information om vem de ska vända sig till och hur och när den personen kan nås. Medarbetare som arbetar med myndighets-



utövning ska ge klar information om handläggningstid, beslut och om hur man kan överklaga ett beslut som går klienten emot.

Att vara två

Om det finns en ökad risk för våld eller hot om våld vid en arbetsuppgift får den inte utföras som ensamarbete. Önskemål från medarbetare om att vara två ska respekteras och tas på allvar av chefer och andra medarbetare.

Kollegor och chefer ska informeras om personer som bedöms vara en säkerhetsrisk. Ibland kan även andra enheter behöva informeras.

Arbetsgruppens betydelse

Det bör finnas en öppenhet i arbetsgruppen för att diskutera upplevelser och känslor kring hot och våld. Den som känner sig hotad eller utsatt får aldrig lämnas ensam, utan ska bli tagen på allvar och få stöd av sin arbetsgrupp.

Förändringar på arbetsplatsen

När förändringar planeras i verksamheten är arbetsgivaren skyldig att bedöma om ändringarna kan medföra att medarbetarna riskerar att råka ut för ohälsa eller olycksfall i arbetet. Om det visar sig att det finns risk för t.ex. hot och våld ska åtgärder vidtas för att undanröja risken.



OM NÅGOT HÄNDER

Våld kan utövas i många olika former, med eller utan användande av vapen och tillhyggen. Även hot kan ta sig olika uttryck, t.ex. i form av hot om repressalier, hotfullt beteende med eller utan direkt uttalat hot eller i form av mobbning eller sexuella trakasserier.

För att våld ska kunna utövas krävs närvaro av minst två fysiska personer, medan hot kan framföras både direkt och indirekt genom t.ex. telefon, brev eller e-post. Hotet kan vara riktat mot en enskild medarbetare, hans eller hennes anhöriga eller mot arbetsplatsen. Den som hotar eller utövar våld kan vara klienten eller brukaren själv, men också en närstående till honom eller henne.

Telefonhot

Vilken anställd som helst kan få ta emot och förmedla ett telefonhot, men särskild stor risk att råka ut för sådant finns för växel- och receptionspersonal.

Ett person- eller bombhot skapar en svår och dramatisk situation. Eftersom hotet kommer överraskande och tiden för åtgärder är kort, är det viktigt att veta vad som ska göras.



- Lagg inte på luren - fortsätt att prata. Notera tidpunkt för samtalet.
- Försök på något vis att meddela din enhetschef eller en kollega, som i sin tur ringer polisen, tel. 112 för att spåra samtalet.
- Var lugn och vänlig. Försök hålla samtalet igång och avbryt inte. Få gärna hotaren att upprepa sig.
- Ställ konkreta frågor om hotet - när, var, hur, vem?
- Försök bedöma vem det är som ringer och var personen kan tänkas befinna sig.

Blanketten ”Telefonhot – checklista” (bilaga 1) kan användas för att kontrollera att alla viktiga uppgifter inhämtas.

Misstänkta brev och paket

- Lagg ifrån dig brevet eller paketet. Tänk på att inte lämna onödiga fingeravtryck.
- Sätt dig i säkerhet.
- Meddela enhetschef och polis.

Förvaltningsledningen gör i samråd med polisen en bedömning av om lokalerna bör stängas av och utrymmas och om andra åtgärder ska vidtas.

Utrymning

Alla medarbetare ska skaffa sig kunskap om de utrymningsvägar som finns på arbetsplatserna, även på sådana där man endast vistas tillfälligt. Nödutgångarna är markerande med grön/vita nödskylltar.



NÄR NÅGON BLIVIT UTSATT FÖR HOT ELLER VÅLD

Det åligger den personalansvariga chefen att se till att medarbetare som utsatts för våld eller hot om våld får akut och långsiktig hjälp för att lindra både fysisk och psykisk skada.

Omedelbar uppföljning

Den personalansvariga chefen ska utifrån en bedömning av behovet i det enskilda fallet

- ta hand om eller se till att någon i arbetsgruppen tar hand om den drabbade och följer henne/honom hem
- se till att den drabbade får läkarvård och att någon följer med till vårdcentralen eller sjukhuset
- se till att anhöriga underrättas



- gå igenom händelsen med den drabbade så snart som möjligt, helst samma dag
- se till att händelsen dokumenteras skriftligen så noggrant som möjligt så att material finns inför eventuell senare rättegång
- informera arbetsgruppen och att ge möjlighet för alla att tala om händelsen
- informera andra berörda, exempelvis genom ett kort meddelande via groupwise, för att förebygga oro och ryktesspridning
- boka tid för bearbetande samtal på företagshälsovården för den drabbade och eventuellt även för arbetskamrater

Efteråt

Personalansvarig chef ska ha uppföljningssamtal med den drabbade inom en vecka för att ta reda på om det behövs ytterligare hjälp i form av t.ex. samtal eller avlastning i arbetet under någon tid. Ytterligare uppföljning ska göras inom tre månader efter händelsen för att ta reda på om några problem kvarstår.

Personalansvarig chef ansvarar för att

- medarbetaren får det personliga skydd som kan behövas, t.ex. byte till hemligt telefonnummer, särskild vaktpersonal på arbetsplatsen eller eskort till och från hemmet .
- polisanmälan görs.
- arbetsskadeanmälan görs.
- anmäla till Arbetsmiljöverket vid alla våldshändelser och allvarliga hot.
- kontinuerligt samråda med överordnad chef om vad som händer och behovet av skyddsåtgärder.
- följa med på eventuell rättegång.

Arbetsskadeanmälan

Hot och våld är till största delen en psykisk arbetsskada som, om den upprepas, långsamt sliter ut den som drabbas. Det därför viktigt att anmäla *alla* situationer där hot och våld förekommer som arbetsskada.

Anmälan om hot och våld på arbetsplatsen eller vid färd till eller från arbetsplatsen ska göras vid fysisk skada eller vid starkt psykiskt obehag.

Den personalansvariga chefen ska se till att den som hotats eller skadats fyller i och undertecknar en blankett för arbetsskadeanmälan så fort som möjligt efter händelsen. Anmälan lämnas till enhetschefen som kompletterar den med uppgifter om vad som ska göras med anledning av händelsen. Enhetschefen ansvarar för att skyddsombudet informeras om anmälan. Den färdigifyllda blanketten ska undertecknas av både enhetschef och skyddsombud.

Försäkringskassans blankett *Anmälan arbetsskada – personskada* ska alltid användas, oavsett om det handlar om arbetsskada, hot eller våld eller tillbud.



Anmälan om hot och våld skrivs under punkten ”*Annat*” på blanketten eller på en bilaga.

Arbetstagaren bör spara en kopia av anmälan. Enhetschefen ska alltid skicka anmälan till försäkringskassan och till medarbetarens fackliga organisation. Vid allvarliga olyckor och tillbud skickas blanketten även till Arbetsmiljöverkets Stockholmsdistrikt.

Ersättning från försäkring (TFA-KL)

Vid personskada ska anmälan göras till Arbetsmarknadsförsäkringar (AFA), som vanligen ersätter både fysisk och psykisk personskada till följd av våld eller misshandel. AFA ger däremot inte ersättning för kränkning. Sådan ersättning kan istället begäras genom domstol.

Polisanmälan

Uppsåtligt hot och våld mot medarbetare vid stadsdelsförvaltningen är ett brott och huvudregeln är därför att polisanmälan ska göras.¹ Beslut om avsteg från regel fattas av avdelningschef eller av förvaltningschefen.

Polisanmälan ska göras av ansvarig chef. Den medarbetare som blivit utsatt för hot eller våld måste dock vara beredd på att förhöras av polisen och att vittna vid en eventuell rättegång.

I anmälan uppges adress och telefonnummer till arbetsplatsen. Personnummer anges inte.²

Juridiska frågor

Den som utsatts för brott (målsäganden) kan begära hos domstolen om att få ett målsägandebiträde som stöd under förundersökning och rättegång. Till målsägandebiträde utses en juridiskt kunnig person, i vars uppdrag även ingår att hjälpa till att föra eventuell talan om skadestånd.

Den målsägande som så önskar får även ta med sig en annan lämplig person som stöd under den rättsliga processen.

Den som vill begära skadestånd för skador som uppstått genom brott ska meddela det till domstolen. Skadestånd kan begäras för fysisk och psykisk skada och avse både faktiska kostnader - för t.ex. sjukvård - och ersättning för kränkning eller påtagliga besvär i arbetslivet. Begäran om skadestånd tas som regel upp vid

¹ Bestämmelser om brotten våld, hot och förgripelse mot tjänsteman finns i 17 kap 1 och 2 §§ brottsbalken.

² Polisen kan begära andra uppgifter, t.ex. om målsägandes personnummer, om man bedömer att det behövs för utredningen. Dessa uppgifter ska då antecknas i separat protokoll, som den misstänkte inte har rätt att ta del av.



rättegången om brottet. Domstolen avgör om skadestånd ska betalas och hur mycket.

Om den skadeståndskyldige inte kan betala det skadestånd som domstolen bestämt, kan målsäganden vara berättigad till brottsskadeersättning från Brottsoffermyndigheten (www.brottsoffermyndigheten.se).

Om hotet gäller någon annan än den som tar emot samtalet ska den som är hotad och hans eller hennes enhetschef informeras om hotet.



Bilagor:

1. Blankett ”Telefonhot – checklista”

Checklista för telefonhot

Om du tar emot ett hot per telefon – tänk på att

- lyssna noggrant.
- vara lugn och vänlig.
- inte avbryta personen som ringer.
- låtsas att du inte förstår och be den som ringer repetera.
- anteckna nedan så noggrant du kan.
- försöka komma i kontakt med en kollega och skriva ett kort meddelande (t.ex. "bombhot") medan du fortsätter att lyssna.

Anteckna följande:

Datum Tid:

Hur lät hotet? Skriv ned så exakt som möjligt.
.....

Vid hot mot person:

Vem riktar sig hotet mot?

Varför hotas personen?

Vad ska hända?

Vid bombhot:

När ska bomben explodera?

Var finns bomben och vad ska den förstöra?

Vad är det för typ av bomb?

Varför är bomben utplacerad?

Allmänt:

Verkar den som ringer känna till förvaltningens lokaler och/eller personer?

Personen låter som (en man/kvinna/pojke/flicka):

Personens röst är (mörk/ljus-stark/svag-mjuk-hård etc):

Personen talar med (dialekt/brytning)

Talet är (snabbt/långsamt/tydligt/stammande/läspande/förvrängt/välvärdat)

Personen verkar (lugn/upphetsad/annat)

Bakgrundsljud (oväsen från maskiner/musik/trafikljud/röster/annat)

Hotet mottogs av

.....
Namn och telefonnummer



BILAGA TILL RIKTLINJER OM HOT OCH VÅLD

RUTINER PÅ TELEFONVÄGEN 30

Som utgångspunkt för förvaltningens arbete mot hot och våld gäller de riktlinjer som antagits av Hägersten-Liljeholms stadsdelsnämnd. För de enheter som finns på Telefonvägen 30 gäller dessutom följande särskilda rutiner:

Tillgänglighet

Den medarbetare som tillfälligt inte kan ta emot telefonsamtal ska använda sig av de möjligheter som finns i telefonsystemet att lämna meddelanden till den som ringer och att snabbt ringa tillbaka till den som bett att få bli uppringd. E-post och brev ska också besvaras snarast.

Byte av handläggare/kontaktperson

Klienten ska informeras i god tid om byte av handläggare och överlämning ska ske på ett omsorgsfullt sätt. Den nya handläggaren ska informeras om viktiga omständigheter kring klienten, t.ex. om hot eller våld förekommit.

Överlämning bör ske på samma sätt vare sig det gäller mellan enheter inom stadsdelsförvaltningen eller till annan förvaltning. Den som tar emot ett ärende från annan myndighet bör se till att få information om hot och våld förekommit.

Besök

Alla klientbesök tas emot i besöksrummen på plan 9. Besökarna hämtas i receptionen och följs tillbaka dit efter besöket. Alla planerade besök ska anmälas till receptionen.

Om en klient eller brukare blir upprörd och bråkig bör ordningsvakten tillkallas för att försöka lugna personen. Om situationen känns hotfull ska i första hand bråklarmet utlösas (se nedan). Om personen är mycket hotfull eller farlig – utlös överfallslarmet (se nedan) samt kontakta polis på tel. 112.

Enhetschefen ska alltid informeras om vad som hänt.

Den som misstänker att en kollega är utsatt för hot och våld ska snarast göra sig ärende till besöksrummet eller dess närhet för att lyssna och störa situationen.

Låsta dörrar

Dörrarna från receptionen till besökskorridoren och dörrarna till våningsplanen 8-10 ska vara låsta så att inte obehöriga kan komma in.



Larm

Det *interna överfallslarmet* är avsett att användas på dagtid. Det finns i receptionen samt i alla besöksrum. Dessutom finns två larmknappar för överfallslarm på vart och ett av våningsplanen 8-10.

Larmtablåer med akustisk signal för larm finns i receptionen samt i korridorerna. Tablåerna visar varifrån larmet kommer. Utanför varje besöksrum finns en röd lampa som lyser om larmet gått i rummet.

Att larmet är internt betyder att det inte är kopplat till polisen eller något vaktbolag. När larmet ljuder ska därför medarbetare samt receptionsvakten bege sig till det rum där larmet ljuder och där överväga vad som behöver göras ytterligare.

Bråklarm finns i receptionen samt på plan 8-10 (två per våningsplan). Bråklarmet, används utanför kontorstid. Det går direkt till vaktbolaget G4S, som ska ta sig till platsen där larmet gått.

I receptionen finns ett *polislarm*, som är kopplat direkt till polisen. Larmet kan utlösas av vakten eller av vilken som helst annan person.

Den säkerhetsansvarige ser till att larmet kontrolleras regelbundet och att larmövning genomförs. Enhetschefen ser till att medarbetarna får instruktioner om hur larmet fungerar och vilka rutiner som gäller när ett larm utlöses.

Utrymning

Alla medarbetare ska känna till innehållet i de instruktioner för utrymning som finns anslagna på varje våningsplan.

Hembesök

Grundregeln vid hembesök är att inte gå ensam utan att ta med sig en kollega.

Den som går på hembesök ska informera en kollega eller enhetschefen samt lämna ett skriftligt meddelande om vart man går. Om hembesöket görs vid arbetstidens slut ska kollega eller enhetschefen informeras om att besöket är avslutat. Varje berörd enhet ska ha rutiner för hur sådana meddelanden ska lämnas och för vad som ska göras om inget meddelande kommer.

Vid vissa hembesök kan behöva övervägas om det kan finnas andra i lägenheten än klienten/brukaren som kan utgöra en risk för medarbetaren.

Vid hembesök ska mobiltelefon medföras så att hjälp lätt kan tillkallas.
