

Handlingsplan och riktlinjer vid hot och våld

EKONOMISKT BISTÅND

Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning
Fagerstagatan 15
163 04 Spånga

Vid frågor kontakta:

Payam Abdulkarim
Enhetschef
08-508 03 084

payam.abdulkarim@stockholm.se

Inledning

Hot och våld, eller risken för att bli utsatt för hot och våld på arbetsplatsen, kan förekomma inom de flesta branscher eller yrken och är ett allvarligt arbetsmiljöproblem.

En vanlig arbetsdag kan vara fylld av händelser som ibland kan medföra situationer som uppfattas som oväntade, men som vi hade kunnat förbereda oss för om vi hade tänkt efter. Förvaltningen arbetar ständigt med att förbättra arbetsmiljön så att det är tryggt och trivsamt på arbetsplatsen. Som arbetsgivare har förvaltningen ansvar för att inventera risker, förebygga, ta hand om akuta händelser och följa upp och stödja personal efter en händelse. Arbetsgivaren har det yttersta ansvaret där det finns risk för hot- och våldssituationer. Vi har dock alla ett ansvar att medverka till att göra vår arbetssituation och arbetsplats säkrare.

Arbetsplatser ska utformas och utrustas för att förebygga risken för hot och våld så långt det är möjligt. Arbetsmiljöverkets föreskrifter om våld och hot i arbetsmiljön, [AFS 1993:02](#) gäller på alla arbetsplatser.

Förebyggande åtgärder

Handlingsplanen och mall för riskbedömning ska tas upp och diskuteras vid arbetsplatsträffar under andra kvartalet varje år. Vid ytterligare ett tillfälle under året ska enheten ha en workshop utifrån till hot- och våldssituationer.

Handlingsplanen ska gås igenom med alla nyanställda under den nyanställdes första vecka vid arbetsplatsen. Personlarm kvitteras ut under den anställdes första arbetsdag. För detta ansvarar samordnaren.

Ansvar

Arbetsgivaren ansvarar för att denna policy och handlingsplan följs, som anställd har jag skyldighet att följa detta dokument.

Vad du kan göra för att förebygga

Släpp inte in obehöriga personer i huset.

Låt inte personer ströva omkring i lokalerna på egen hand - fråga alltid personens ärende, även om du känner personen.

Undvik att lämna arbetsplatsen utan sällskap efter ordinarie arbetstid. Samordna i sådana fall i största möjliga mån att planera hemgång med en kollega.

Undvik att arbeta ensam på helger. Samordna i sådana fall ankomst och hemgång med en kollega

Reception

Receptionen är bemannad och entrédörren öppen:

Vintertid (september-april):

Måndag-torsdag kl. 08.00 - 16.35, fredag kl. 08.00 – 16.00.

Sommartid (maj-augusti):

Måndag-torsdag kl. 08.00 – 16.00, fredag kl. 08.00 – 15.00.

Dörrarna som leder till verksamhetsområdena är alltid låst.

I syfte att förebygga att hotfulla situationer uppstår är angeläget att besökare till stadsdelsförvaltningen möter en bemannad reception och en välkomnande atmosfär, får ett vänligt bemötande, har möjlighet att sitta ned och ta ett glas vatten när man väntar på den man ska träffa.

Receptionen har tillgång till jourrum för spontana klientbesök.

Besökare i reception har möjlighet att låna besökstoletterna bredvid receptionen på plan 2. Ordningsvakt ansvarar för besökaren vid toalettbesök.

Socialsekreterare från enheten arbetar 50% i receptionen, tänk på att använda denna resurs! Socialsekreteraren gör inte bedömningar i ärenden men kan förmedla beslut eller annan information till klient.

All nödvändig kommunikation med klienter i receptionen sker genom luckan.

Larm

Varje personal har tillgång till eget personlarm.

Läs instruktionen för larmet noga och kontrollera att det fungerar regelbundet. Se bilaga.

Larmet täcker våningsplan 2, 3 och 5.

Larmet är tyst. Vid larmning går signal till ordningsvakt och chef som bär display > ordningsvakt och/eller chef gör bedömning kring om polis ska tillkallas.

Ordningsvakten kan direkt se på en display var larmet är utlöst. Personal ansvarar för att ha på sig personlarmet under arbetstid på Fagerstagatan 15. Detta utifrån att du kan behöva larma om du upptäcker en hot- och våldssituation i korridoren eller i ett besöksrum. Rekommendation är att ha personlarmet i fickan eller på byxkanten under besök utifrån att larmet kan användas diskret. Om batteriet på larmet tar slut kommer ditt larm pipa, du ansvarar för att ta kontakt med ordningsvakt för ett batteribyte.

Vid larmning poppar det upp en ruta på datorerna.

Tänk på att larmet kan larma i rummet bredvid beroende på vart i rummet larmcensorn sitter.

Plan

Larma hellre en gång för mycket!

För larm vid hembesök, se rubrik Hembesök.

Planlösning

Planlösning finns vid varje teams anslagstavla på plan 2 och 3. På planlösning framgår rumsnummer.

Besöksrutiner

Anmäl alla besök till receptionen.

Vid oanmälda besök hänvisar receptionen till telefontid respektive beredskap i första hand. Undantag kan förekomma.

Besök ska förläggas till den tid när receptionen är bemannad.

Besöksrum med två utrymningsvägar ska alltid användas. Utrymningsvägarna skall inte vara blockerade.

Besökare ska anmäla sig i receptionen. Respektive handläggare hämtar besökare i receptionen och följer också besökare ut till receptionen.

Vid in- och utpassage gäller för all personal att bevaka att ingen obehörig kommer in i huset. Hämta och lämna besökaren i receptionen. Besöksmottagaren är ansvarig för besökaren fram till

receptionen. Är receptionen stängd sker avlämnandet i entrén. Tänk på att du kan använda andra in- och utgångar i huset efter stängningstid (plan 1).

Ta inte emot oanmälda besök i receptionen, speciellt inte med personer som är upprörda, missnöjda, arga, berusade eller drogpåverkade. I sådana fall hänvisas personen till ansvarig chef.

Om risk för våld eller hot bedöms föreligga ska besöket alltid tas emot av två handläggare alternativt socialsekreterare med chef, och ordningsvakten ska informeras.

Djur får inte vistas i entrén eller övrigt i huset. Gäller ej ledarhund.

Läs i ärenderutan – observera om det framgår att klient tidigare uppträtt aggressivt/hotfullt.

Besöksrum

Enheten har fyra bokningsbara besöksrum på plan 2. Förvaltningen har besöksrum på övriga plan men används inte av ekonomiskt bistånd för att minimera risken för att allvarliga hot- och våldssituationer uppstår.

Besök av person som är känd som våldsam eller hotfull

Samråd alltid med biträdande enhetschef innan du bestämmer dig för om du ska boka besökstid med klienten.

Vidtala och informera ordningsvakten **samma dag som du bokar in besöket** så att vakten är förberedd alternativt att extra resurser tillkallas (extra ordningsvakt). Påminn ordningsvakten om besöket samma dag.

Boka rum 2047 för att vara så nära ordningsvakten och receptionen som möjligt.

Informera kollegorna.

Genomför skriftlig riskbedömning med biträdande enhetschef. Se bilaga.

Var alltid minst två vid besöket och överväg om ordningsvakten ska vara närvarande eller stå utanför besöksrummet.

Vid kännedom om att klient uppträtt aggressivt eller hotfullt i telefon eller vid besök ska detta framkomma i ärenderutan.

Oförutsedda situationer där besökare under besöket uppträder hotfullt och/eller våldsam

Avsluta genast samtalet – informera klienten om att du uppfattar klienten som upprörd, att samtalet därför bör avslutas och att ni bokar in en ny tid för samtal.

Eller

Ställ dig upp och öppna dörren till rummet och ställ dig utanför besöksrummet. Informera klienten om att samtalet behöver avslutas då klienten är upprörd.

Om du har försökt att avsluta samtalet på ett lugnt sätt eller att du inte tror att det går att resonera med klienten;

- Tryck på personlarmet, avvakta ordningsvakt som kommer omedelbart. Vid larm avvakta i närheten av rummet där larmet utlöst till ordningsvakten anländer så att vakten kan spåra vart larmet kommer ifrån.

Eller

- Säg att du behöver kopiera en handling alternativt stämma av med din chef. Larma sedan till ordningsvakt som för klienten ut från besöksrummet.

Chef uppmärksamma övrig personal på situationen. Finns inte någon chef på plats vid incident ska först på plats ansvara för att informera övriga.

Om läget uppfattas som akut - kontakta polisen genom att trycka på polislarven i korridoren på plan 2 eller ring 112.

Besök i närvaro av ordningsvakt

Vid besök där våld ej kan uteslutas och/eller där besökaren är känd som våldsbenägen ska det alltid göras en aktiv bedömning av om ordningsvakten bör närvara.

I vissa fall kan det vara nödvändigt att ha besök med klient på polisstation. Samråd med biträdande enhetschef.

Uppmärksamma bråk/högljudda diskussioner i tjänsterum eller korridor

Ett hetsigt samtal kan ofta avbrytas och avledas om någon utomstående oväntat kommer in i besöksrummet. Förslag på vad du kan säga när du knackar på och går in i rummet:

Hej, går det bra här inne?

Hej, jag hör höga röster här inne. Vad händer?

Hej, jag behöver prata med dig snabbt, kan du komma ut?

Hej, du har ett telefonsamtal som du behöver ta, kan du komma ut snabbt?

Tryck på personlarmet och iaktta försiktighet tills ordningsvakten kommer.

Om du uppmärksammar en hot- och/eller våldssituation; agera eller passera, ingen åskådar. Om vakten redan befinner sig på plats, avvakta en bit ifrån. I annat fall styr de tre första på plats upp situation tills chef är på plats.

Förebygga och hantera bråk/högljudda diskussioner i reception

Är du försenad till ett inbokat möte med en besökare, meddela receptionen detta och be besökaren vänta i receptionen.

Utlämning av beslut om försörjningsstöd sker i receptionen av berörd handläggare. Om du uppfattar att situation kan bli hotfull/bråkig, lämna beslutet i ett kuvert till vakt eller receptionist som överlämnar beslut till klient. Informera receptionen om du vill att blanketten mottagen kvittens ska användas.

Socialsekreterare från enheten arbetar 50% i receptionen, tänk på att använda denna resurs! Socialsekreteraren gör inte bedömningar i ärenden men kan förmedla beslut eller annan information till klient.

Om klient uppträder hotfullt och/eller aggressivt, informera klienten om att du uppfattar klienten som upprörd, och att du därmed lämnar receptionen. Informera klienten om att klient kan ringa på telefontiden då klient lugnat ner sig.

Tryck på personlarmet, om ordningsvakten inte är på plats i reception.

Tillkalla i första hand den biträdande enhetschef som är ansvarig för det team där besökaren är aktuell - i annat fall tillkalla övriga biträdande enhetschefer och i sista hand enhetschef.

Vid risk för hot och våld tillkallas alltid polis telefon 112 eller 114 14.

Några av ordningsvaktens uppgifter

Medverka till att upprätthålla den allmänna ordningen samt att genom sin närvaro inge trygghet till allmänheten. Bevakningsområdet utgörs av reception, besöksrum, korridorer på plan 1-3, trappor och hissar på våningsplan 1-6 samt parkeringsplatsen.

Att finnas till hands vid hotfulla situationer. Informera vakten i förväg om att du vill att vakt eventuellt ingriper om du tror att situationen kan bli bråkig/hotfull.

Att avvisa eller vara handläggaren behjälplig att avvisa besökare.

Rondering vid arbetsdagens slut för att kontrollera att obehöriga inte finns kvar i förvaltningshuset. Då vakt inte alltid finns i receptionen är det viktigt att larma istället för att tillkalla vakt.

Lämna ut hembesökslarm vid hembesök.

För ordningsvakten finns särskilda instruktioner, de hittar du i en pärm i receptionen.

Hembesök

Om klienten uppfattas som bråkig/hotfull ska en riskbedömning göras innan hembesöket. Tillsammans med biträdande enhetschef görs en bedömning kring huruvida ett hembesök ska genomföras eller inte.

Hur riskbedömningen ska genomföras ska diskuteras vid enheternas arbetsplatsträffar.

Personal som avser att göra hembesök delger sina arbetskamrater detta genom att skriva hembesök på tavlan och informera biträdande enhetschef.

Ta med mobiltelefon.

Var alltid två.

Vid hembesök:

När du har bestämt dig för att göra ett hembesök ska du ta hänsyn till följande rutiner:

- Skriv upp i hembesökslistan i ditt teams pärm vem du ska göra hembesöket hos och informera om adress.
- Kvittera ut ett hembesökslarm av ordningsvakten. Kontrollera tillsammans med vakten att larmet är laddat med batteri.
- Fyll i dokumentet *Faxmall personlarm* och skicka till vaktbolaget. Tillsammans med faxmall personlarm ska du bifoga hembesökslistan. Lista upp hembesöken i den ordning du ska genomföra dem. ***Dokumentet faxmall personlarm finns i gemensam mapp Ekonomiskt bistånd, undermapp Hembesöksrutiner***
- Lämna kvar ett exemplar i hembesökslistan när du går på hembesök.

När du har gjort hembesöket/en ska du:

- Om du inte kommer tillbaka till arbetsplatsen samma dag ringer du till beredskapen i ditt team och informerar om läget.

- Meddela omedelbart chef och/eller arbetskamrater om besöket tar längre tid än det som uppgivits.
- Om den som gör hembesöket inte meddelar att besöket är avslutat den tid som uppgivits, ska chef och/eller arbetskamrater ringa upp för att få bekräftelse på att hembesöket är avslutat.
- Kontakta polis om kollegan inte svarar.
- Lämna tillbaka hembesökslarmet till ordningsvakten.
- Skriv journalanteckning för respektive klient.

Rutiner vid telefonhot

Hotet kommer ofta överraskande och tiden för motåtgärd är som regel kort. I princip kan vem som helst som är anställd få ta emot och/eller förmedla telefonhot till berörd handläggare.

Var lugn och vänlig!

Avbryt inte hotaren!

Försök att få hotaren att lämna så mycket upplysningar som möjligt!

Fyll i checklista för telefonhot, gärna under pågående samtal. Se bilaga (finns i gemensamma mappen för ekonomiskt bistånd).

Spåra samtalet

Försök att påkalla uppmärksamhet från kollega och ha på högtalartelefon.

Håll samtalet igång för att underlätta spårning!

Ring polisen 112 och begär ”spårning av telefonhot”!

Meddela omgående närmaste chef.

När samtalet är avslutat alternativt att chef/kollega tar vid

Upptäcks ett misstänkt föremål (väska, paket, brev mm) – vidrör aldrig föremålet! Ta reda på om föremålet tillhör någon kollega eller besökare. Anmäl till chef eller ordningsvakten om ingen känns vid föremålet.

Följande åtgärder ska vidtas av chef och/eller ordningsvakten:

- larma polis tel.112 och följ polisens instruktioner
- informera stadsdeldirektören som fattar beslut om utrymning
- vid utrymning – utrym enligt utrymningsplan (utrymningsledare)
- kontrollera att lokalerna är tomma
- möt och rapportera till polisen
- håll personalen informerad

Rutiner för anmälan samt stöd och uppföljning för personal

Stöd i det akuta skedet – första hjälpen/krisstöd. Se anslagstavlorna på respektive våningsplan

Vid pågående hot eller våld, gör en bedömning kring huruvida ordningsvakt ska tillkallas eller larma polisen tel. 112.

Bedöm behovet av akut vård, ambulans, tel. 112.

Biträdande enhetschef, vid frånvaro närvarande chef samtalar med medarbetaren kring händelsen och ser över om det finns ett akut behov av stöd.

Kontakta vid behov anhöriga. Anhöriguppgifter finns registrerade i LISA.

Erbjud att någon följer med hem och/eller att taxiresa ordnas.

Berätta att du ringer hem för uppföljning under kvällen.

Kontakta Previa för ett första samtal inom 24 timmar. tel. 08-629 62 80 om medarbetaren önskar.

Vid behov kallar närvarande chef till kort informationsmöte och reflektion samt skickar epost med information till enheten om det som hänt.

Anmälan

Medarbetare meddelar chef om incident samt dokumenterar händelseförloppet i KIA incidentrapportering. Vid behov; dokumentera med hjälp av chef eller skyddsombud alternativt så dokumenterar chef.

Grundregeln är att polisanmälan och arbetsskadeanmälan ska göras när man blivit utsatt för hot och/eller våld.

Biträdande enhetschef gör anmälan till polisen tel. 114 14.

I anmälan uppges arbetsplatsens adress och telefonnummer. OBS inte hemadress/telefonnummer.

Biträdande enhetschef närvarar alltid vid eventuell rättegång.

Innan rättegång ska den anställde informeras om hur en rättegång kan gå till av biträdande enhetschef.

Vid svårare hot- och våldssituationer ska anmälan göras till Arbetsmiljöverket samma dag på tel. 08-475 01 00 av enhetschef.

Uppföljning personal

Chef stämmer av med medarbetare omgående vid en incident:

All personal i Spånga-Tensta har rätt att på eget initiativ ta kontakt med företagshälsovården Previa för ett första samtal. Biträdande enhetschef bedömer behovet av fortsatt kontakt med företagshälsovården för att ge den drabbade möjlighet att bearbeta sina upplevelser.

Chef är ansvarig för att uppföljning sker med berörd personal

Uppföljning ska ske omedelbart.

Behovet av praktiskt stöd, exempelvis avlastning i arbetet, ska inventeras.

Chefen gör en individuell bedömning kring om handläggaren ska fortsätta att handlägga ärendet.

Uppföljande åtgärder – anmäl arbetsskada

KIA – incidentrapportering

Alla förvaltningar i Stockholms stad ska rapportera och följa upp incidenter. Som verktyg för detta finns KIA, Stadens incidentrapporteringssystem. En incident är en hot/våldssituation, ett tillbud, olycka, skada eller annan oönskad händelse. Incidentrapporteringarna utreds och följs upp årligen vid arbetsplatsträffen, samverkansgruppen och förvaltningsgruppen.

I första hand är det varje förvaltning som själva kan använda KIA för att underlätta det förebyggande arbetet och förhindra/minska risken att incidenter händer. Säkerhetsenheten på Stadsledningskontoret vill också ha en överblick över vad som händer inom staden för att se trender och utveckling.

Alla anställda i Stockholms stad kan rapportera en incident. Ingen inloggning krävs så länge du är inloggad på en dator i staden (annars kan Mobilt BankID eller annan legitimation krävas) Systemet frågar efter viss basinformation men det behövs ingen utbildning för att kunna rapportera.

För att incidentrapportera i RISK går du in på intranätet och klickar på RISK incidentrapportering och svarar på frågorna i formuläret.

Chef ansvarar för att medarbetare som utsatts för våld eller hot om våld ska snabbt få hjälp och stöd för att förebygga eller lindra såväl fysisk som psykisk skada.

Arbetsskada, tillbud, hot och våld

När en medarbetare råkar ut för en arbetsskada eller tillbud ska händelsen anmälas i KIA, stadens incidentrapporteringssystem. Anmälan av arbetsskada ska även göras till Försäkringskassan och AFA. I KIA finns länkar och blanketter för anmälan. Vid allvarigare olyckor och allvarigare tillbud ska anmälan snarast göras direkt till Arbetsmiljöverket. Arbetsgivaren ska utreda orsak till arbetsskada eller tillbud. Utredningen ska öka kunskap om orsak och verkan och därmed leda till att liknande skador inte inträffar igen.

Vad är tillbud?

Tillbud är en oönskad händelse som hade kunnat leda till ohälsa eller olycksfall.

Vad är en arbetsskada?

En arbetsskada är en skada eller sjukdom som har uppkommit på grund av olycksfall eller på annat sätt orsakats av arbetet. Som olycksfall bedöms också överfall eller hot som leder till fysisk eller psykisk skada.

Om en medarbetare skadar sig på väg till eller från sitt arbete ska det anmälas som ett färdolycksfall.

Vad är arbetssjukdom?

När något i arbetsmiljön påverkar den fysiska och psykiska hälsan negativt, kan det orsaka en arbetssjukdom. Exempel på skadliga faktorer i arbetet som kan leda till arbetssjukdomar är tungt eller ensidigt arbete, buller och psykiskt påfrestande arbetsförhållanden.

Försäkringskassan

En medarbetare som skadar sig på arbetsplatsen eller på väg till eller från arbetet kan få ersättning från arbetsskadeförsäkringen. Försäkringen gäller för alla anställda. Försäkringskassan utreder rätten till ersättning.

Vad är en arbetsskadeförsäkring?

Genom arbetsskadeförsäkringen kan medarbetaren få ersättning för vissa kostnader som han eller hon har på grund av en arbetsskada. Ersättning kan också betalas ut för förlorad arbetsinkomst. Blir medarbetaren sjukskriven på grund av skadan betalas sjukpenning ut enligt samma regler som vid annan sjukdom, men den är inte tidsbegränsad.

AFA

Om en medarbetare har drabbats av en arbetsskada kan han/hon få ersättning från AFA, ibland även om han/hon inte har fått någon ersättning från Försäkringskassan. Medarbetaren ska skicka in en anmälan om Trygghetsförsäkring vid arbetsskada (TFA-KL) så utreder AFA rätten till ersättning.

Ersättning kan lämnas om något av följande inträffar:

Olycksfall på arbetet, exempelvis en halkolycka, fall, slag av ett föremål eller att medarbetaren har utsatts för hot, våld eller rån på arbetet.

Kontaktuppgifter

Enhetschef

Payam Abdulkarim
08-508 03 084
payam.abdulkarim@stockholm.se

Biträdande enhetschefer

Trifa Fili
08-508 03 119
trifa.fili@stockholm.se

Christine Touma
08-508 03 230
christine.touma@stockholm.se

Marwa Mahdi
08-508 03 153
marwa.mahdi@stockholm.se

Sonia Davila
08-508 03 074
Sonia.davila@stockholm.se

Sara Lagerås
08-508 03 079
Sara.lageras@stockholm.se

Säkerhetsstrateg

Torbjörn Gustavsson
08-508 03 388
torbjorn.gustavsson@stockholm.se

Skyddsombud

Matilda Westerdahl
08-508 03
Matilda.westerdahl@stockholm.se

Rana Al Oud
08-508 03 132
rana.al-oud@stockholm.se

HR – hot- och våldsansvarig

Ida Hagerum
08-508 03 373
ida.hagerum@stockholm.se

Ansvarig för receptionens rutiner

Ida Sundbäck Malmborg
08-508 03 372
malmborg.ida.sundback@stockholm.se

Ansvarig för ordningsvaktens rutiner

Kontaktperson Securitas

Torbjörn Gustavsson
08-508 03 388
torbjorn.gustavsson@stockholm.se

Kenneth Eriksson
08-508 03 424
kenneth.eriksson@stockholm.se

Företagshälsovården

Säkerhet och krisstöd

Spånga-Tensta driver ett systematiskt säkerhets- och krisarbete som omfattar bland annat krishantering, brandskydd, incidentrapportering, risk- och sårbarhetsanalys samt hot- och våldssituationer. På intranätet hittar du alla de styr- och stöddokument, aktuella säkerhetsrelaterade utbildningar samt annan information som är kopplade till dessa processer.

Gå in på intranätet, skriv ”säkerhet och krisstöd” i sökrutan. Länk till sidan:
<http://intranat.stockholm.se/Sidor/2013/3/Sakerhet-och-krisstod-i-Spanga-Tensta/>

KIA

<https://risk.stockholm.se>

Försäkringskassan

<https://anmalarbetsskada.se/>

AFA

www.afaforsakring.se/Forsakringar/Arbetsskada/

Arbetsmiljöverket

<http://www.av.se/Aktuellt/arbetsolyckor/>

Arbetsmiljöverket

Telefonnummer 08-475 01 00. Journummer (efter kontorstid) Om det sker en allvarigare arbetsolycka med personskada och/ eller dödsfall inträffar efter kontorstid, ringer du till journummer **08-737 15 55**.

