

# Rutiner

## - För att motverka och hantera våld och hot om våld

"Stadens mål är en god arbetsmiljö som främjar hälsa och säkerhet".  
*Personalpolicy för Stockholms stad.*

Arbetsgivaren har ansvar för att arbetsmiljön uppfyller kraven i arbetsmiljölagen och dess föreskrifter. Det betyder att arbetsgivaren ska planera, leda och kontrollera arbetsmiljön i verksamheten.

För att förebygga risker för våld och hot om våld ska varje personalansvarig chef kartlägga risker, göra en riskbedömning och ta fram en lokal handlingsplan vid våld och hot om våld. Det ska ske i samverkan med medarbetare och skyddsombud.

De här rutinerna är ett stöd i arbetet.  
Rutinerna är beslutade vid förvaltningens samverkansgrupp 2015-11-10 och uppdaterad 2017-04-27

### **Målsättningen är att:**

- förebygga risker för våld och hot om våld
- alla medarbetare ska känna till vilka faktorer på den egna arbetsplatsen som kan öka risken för våld och hot om våld
- alla medarbetare ska känna till rutiner, ansvar och roller om hot och våld uppstår
- alla hot och våldssituationer ska följas upp

## Förebyggande arbete

**Undersök/kartlägg.** Utgå från arbetsprocesser och lokaler när ni undersöker risker för hot och våld tillsammans i arbetsgruppen och med skyddsombud. Notera i vilka situationer det kan uppstå/har uppstått konflikter, hot och/eller våld. Identifiera också hur ni vanligtvis hanterar situationen och vad som brukar fungera. Används statistik från IA, arbetsskador och tillbud som underlag.

**Gör en riskbedömning.** De identifierade riskerna ska sedan värderas och analyseras. Ta stöd av [riskbedömningsmatrisen](#).

- a. Hur sannolikt är det att riskerna inträffar? Använd gärna IA för att få en uppfattning om frekvensen.
- b. Vilka konsekvenser ger riskerna om det faktiskt inträffar?

**Åtgärder som inte direkt kan åtgärdas skrivs in i Handlingsplanen för SAM.**

**Den tas löpande upp på arbetsplatsträffar.**

### Åtgärder

Förebyggande åtgärder kan vara att öka medarbetares kunskap och medvetenhet för att på så sätt minska risken för att situationer uppstår eller trappas upp. Exempel på sådana åtgärder är handledning, träning i att möta människor i kris och utbildning i konflikthantering.

Det kan också handla om att vidta åtgärder som försvårar och avskräcker personer från att använda våld och hot om våld. Exempel på det är att åtgärda lokalers disposition och utrustning, larm, ensamarbete och frågor om bemanning. Observera att Arbetsmiljöverket föreskriver att arbetsuppgifter inte får utföras som ensamarbete om det innebär en påtaglig risk för våld och hot om våld.

Regler som styr arbetsplatsers arbete mot hot och våld finns bland annat i

- **AFS 1993:2 Hot och våld i arbetsmiljön**
- **AFS 1982:3 Ensamarbete**
- **AFS 1999:7 Första hjälpen och krisstöd**
- **AFS 2001:1 Systematisk arbetsmiljö**
- **AFS 2012:3 Minderåriga**
- **AFS 2015:4 Organisatorisk och social arbetsmiljö**

Se även [arbetsmiljoverket.se](http://arbetsmiljoverket.se) för ytterligare information och fördjupning.

## Vid en hot och våldssituation

Vid allvarigare hot om våld eller vid en reell våldssituation och där snabb hjälp krävs, ska polis tillkallas. Ring 112 och gör en polisanmälan. Observera att hot via telefonen, mail och brev ska tas på samma allvar som andra hot.

Det finns larm både att använda under och efter arbetstid. Personlarm utanför arbetstid är kopplade till upphandlat vaktbolag. Dessa ska ses som en trygghetsåtgärd och inte som ett alternativ till att larma polis om en akut situation uppstår. Vid behov av personlarm kontakta närmaste chef som kontaktar avdelningschef och informera HR chef.

Vid allvarigare olycksfall eller tillbud ska arbetsgivaren enligt 2 § arbetsmiljöförordningen kontakta Arbetsmiljöinspektionen för anmälan. Anmälan gör ni på [arbetsmiljöverket.se](http://arbetsmiljoverket.se) eller på telefon 010-730 90 00 (kontorstid) eller 08-737 15 55 (efter kontorstid).

- Personalansvarig chef ska alltid informeras om situationen.
- Personalansvarig chef bedömer situationen och avgör om ni ska sätta in ytterligare åtgärder.
- Personalansvarig chef informerar närmast överordnad chef som i sin tur informerar avdelningschef, stadsdelsdirektör och HR chef.
- Personalansvarig chef ansvarar för att göra polisanmälan. Blanketter finns på [polisen.se](http://polisen.se). Anmälan görs i arbetsgivarens namn och med arbetsgivarens adress uppgifter. Det ska räcka med att ange den drabbades förnamn och mobilnummer. Även om arbetsgivarens står bakom anmälan måste den person som drabbats höras av polisen och framträda som målsägare vid en eventuell rättegång.
- Personalansvarig chef påbörjar krisarbetet. Se rubriken ”Bemötande av drabbade medarbetare”.
- Personalansvarig chef rapporterar händelsen till huvudskyddsombud.
- Personalansvarig chef anmäler tillbudet till Arbetsmiljöverket.
- Personalansvarig chef dokumenterar händelsen i IA.
- En arbetsskadeanmälan ska göras.

HR avdelningen finns som stöd i att motverka och hantera våld och hot om våld.

Telefonnummer och mailadresser till hands:

Helsa (företagshälsovården)

- 08-503 114 50 (kontorstid)

Vårdguiden [www.1177.se](http://www.1177.se)

- 1177 (efter kontorstid)

Arbetsmiljöverket [www.av.se](http://www.av.se)

- 010 730 90 00 (kontorstid)
- 08 737 15 55 (efter kontorstid)

Polisen [www.polisen.se](http://www.polisen.se)

- 112 (akut)

## Bemötande av drabbade medarbetare

Upplevelse av hot och våld skiljer sig åt mellan människor. Var därför aktsam på reaktioner som uppstår direkt efter händelsen, till exempel:

- Överaktivitet och panikartat beteende
- Underaktivitet, apati och förlamningsreaktioner
- Yrsel, illamående hjärtklappning och skakningar
- Avsaknad av känslor

Vid allvarliga händelser är det viktigt att omgivningen kan ge en ”emotionell första hjälp”. Försäkra er om att den drabbade inte har några fysiska skador. Se också till att hen förs till en trygg plats, får en filt och gärna varm dryck. Kontakta anhöriga och se till att den drabbade inte skickas hem ensam till en tom bostad. Om hen behöver uppsöka sjukhus så ska ni ordna med sällskap och transport dit. Vänta på sjukhuset tills hen blivit omhändertagen.

Informera omgående de övriga i arbetsgruppen. Besök också hen så snart som möjligt.

Det är vanligt att reaktioner kommer en tid efter händelsen, exempelvis är:

- Olust inför liknande situationer
- Olust inför arbetet generellt
- Sömnproblem
- Trötthet och nedstämdhet
- Minnes- och koncentrationsproblem
- Fysiska symptom
- Känslor av ångest, ilska, skuld eller skam

På grund av reaktioner som kan komma är det viktigt att ni över tid följer upp hur det går för den utsatta personen. Det är också att rekommendera att ni inom en vecka tar kontakt med de som varit närvarande vid händelsen. Det är viktigt att ni tar reda på hur de mår och att sedan följa upp händelsen ett par månader framåt, gärna längre.

Stöd är även viktigt vid en eventuell rättegång.

När det gäller stöd till drabbade visar forskning att stöd från chefer, kollegor, vänner och anhöriga kan vara mer läkande än expertstöd. Underskatta därför inte det vardagliga, konkreta och omtänksamma stödet som ni ger. Om ni behöver hjälp med hur du ska organisera ert stöd eller behöver expertstöd kontakta förvaltningens HR-enhet. Du kan också kontakta företagshälsovården Helsa eller Vårdguiden 1177 under kvällar och helger.

Fysisk återhämtning hjälper den psykiska återhämtningen. Stötta därför den drabbade att äta och sova ordentligt, och att ta hand om sin kropp. Fysiska aktiviteter som promenader är läkande. Det är också läkande att få prata och skriva ned sina känslor samt att vara tillsammans med andra människor.

## Checklista – ta fram en lokal handlingsplan vid våld eller hot om våld.

- Tänkbara risksituationer identifieras tillsammans med medarbetare och skyddsombud på arbetsplatsen. Utgå från arbetsprocesser och lokaler identifiera i vilka situationer det kan uppstå/ har uppstått konflikter, hot och/eller våld. Identifiera också hur ni vanligtvis hanterar situationen och vad som brukar fungera. Används statistik från IA, arbetsskador och tillbud som underlag.
  - Utgå från de identifierade risksituationerna och ta fram rutiner för att minska risken för hot och våld.
  - Fundera över kommunikativa, avskräckande eller försvårande åtgärder. Exempel på sådana åtgärder är utbildning, handledning, rutiner vid eventuellt ensamarbete, larm med mera.
  - Det är viktigt att rutiner för att påkalla hjälp och förstärkning finns med i planen.
  - I planen bör det också framgå rutiner för att omhänderta den drabbade på kort och lång sikt.
  - Den ska också innehålla en aktuell lista på vilka som ska kontaktas och informeras.
  - Säkerställ att alla medarbetare känner till den lokala handlingsplanen vid våld och hot om våld. Diskutera därför planen på arbetsplatsträffar eller motsvarande och låt den ingå i introduktionen av nya medarbetare.
  - Följ upp den lokala handlingsplanen vid våld och hot om våld och revidera den årligen.
- 1
- Handlingsplanen ska vara tillgänglig för alla medarbetare.