

STYRDOKUMENT

DATUM

2018-11-20

Riktlinjer vid hot och våld

Inledning

Bakgrund

Arbetet med att förebygga och åtgärda hot och våld är en del av kommunens systematiska arbetsmiljöarbete (SAM). Förekomst av hot och våld ses som ett allvarligt arbetsmiljöproblem och får aldrig bli en del av vardagen. De konsekvenser som hot och våld kan medföra är av både fysisk och psykisk karaktär. Det är av yttersta vikt att minimera risken för hot och våld genom att arbeta förebyggande och systematiskt. Ibland räcker dock inte det förebyggande arbetet till och då är det viktigt att ge bästa tänkbara stöd till den som drabbas.

Riktlinjen utgår från gällande lagstiftning och arbetsmiljöföreskrifter.

Syfte

Riktlinjen fungerar som kommunens skriftliga samsyn i arbetet kring hot och våld, vilket syftar till att organisationen arbetar enhetligt och strukturerat. Det grundläggande arbetet ska vara likvärdigt i hela kommunen, oberoende verksamhet. Denna riktlinje syftar till att tydliggöra hur Älvsbyns kommuns verksamheter ska arbeta för att förebygga, bemöta och följa upp hot och våld i arbetsmiljön. Riktlinjen ska även fungera stödjande och vägledande i verksamheternas arbete att ta fram verksamhetsspecifika rutiner och handlingsplaner.

Målgrupp

Riktlinjen omfattar samtliga anställda och elever i Älvsbyns kommun. Särskilt avsnitt för förtroendevalda finns i del fem.

Riktlinjens struktur

Riktlinjen är uppdelad i fem delar

- Del 1: Inledning
- Del 2: Förebyggande arbete
- Del 3: När något händer
- Del 4: Efterarbete och uppföljning
- Del 5: Förtroendevalda

Dokumenttyp Riktlinje	Dokumentnamn Riktlinje förbyggande av hot och våld	Fastställt/upprättad 2019-02-18, §16	Beslutsinstans Kommunfullmäktige	Giltighetstid 2023-12-31
Dokumentansvarig HR-chef	Version 1	Senast reviderad --	Dokumentinformation Dnr 332/18–029	Detta dokument gäller för Anställda, politiker

Definition - Hot och våld

Det saknas generellt accepterade definitioner för begreppen hot och våld, dessutom kan begreppen tolkas olika beroende på arbetstagare och arbetsplats. Gränsen för vad som klassas som hot och våld i arbetet skiljer sig åt. Arbetsmiljöverket ger en bred definition av begreppen, där man menar att hot och våld kan vara ”allt från mord till trakasserier” (AFS 1993:2). Med hot menas hotelser om fysiskt våld eller skadegörelse. Obscena eller aggressiva gester. Våld definieras som en aggressiv handling, vilket leder till fysisk eller psykisk skada. Exempel på sådan handling är att bita, riva, nypa, knuffa eller hålla fast. Exempel på grövre fysiskt våld är överfall, sparkar, slag eller använda vapen mot någon. Hot om våld kan ske på telefon, mail och sociala medier, brev och inspelade filer.

Förebyggande arbete

En viktig del i arbetet med hot och våld är att arbeta förebyggande och systematiskt. Arbetet med hot och våld ingår i det systematiska arbetsmiljöarbetet (SAM). Som organisation har Älvsbyns Kommun ett gemensamt arbetssätt för arbetet, med verksamhetsspecifika handlingsplaner och rutiner som komplement. Oavsett verksamhet *skall* följande genomföras:

- **Checklistan Hot och våld** ska göras årligen, förslagsvis i samband med skyddsronden. Checklistan finns på hemsidan prevent.se eller så hittar du den i SKL Kommentus Chefshandboken.
- Utöver den årliga checklistan ska varje verksamhet, vid behov, **inventera, utreda och bedöma de risker för våld eller hot om våld** som kan finnas på arbetsplatsen i sin helhet och för enskilda arbetssituationer. Både chef, medarbetare och skyddsombud kan initiera till detta. Det kan t ex vara:
 - Vid förändringar i verksamheten (t ex vid inflyttning av ny brukare till särskilt boende/gruppboende)
 - I den löpande verksamheten (t ex ny verksamhetsplan)
 - Efter att något har hänt (t ex flertalet hot på telefon till specifik tjänsteman – finns det risker?).
- Utifrån resultat vid riskbedömning, checklista samt efter eventuella incidenter tas **rutiner och handlingsplaner** fram för arbetsplatsen. Här anges **åtgärder** kopplat till de risker man har identifierat. Förslag på åtgärder kan vara:
 - Tekniska hjälpmedel
 - Information
 - Utbildning
 - Säkerhetsrutiner
 - Organisatoriska förändringar
 - Bemötandeplaner
 - Anpassning av lokal

Ansvar för att upprätta rutiner och handlingsplaner ligger hos chefen. Ansvar för att genomföra de åtgärder som har tagits fram är ett gemensamt ansvar mellan chef och medarbetarna där även skyddsombudet är delaktig i arbetet. Rutinerna och åtgärderna ska vara välkända bland medarbetarna och följas upp kontinuerligt.

- Hot och våld utgör **tema för en arbetsplatsträff** per år.
- **Introduktion innefattar information om hot och våld.** Som en del i introduktionen för nya medarbetare ska aktuella handlingsplaner och säkerhetsrutiner gås igenom. Medarbetarens arbetsmiljöansvar ska tydliggöras.
- **Medarbetarens möjlighet till kompetensutveckling och handledning.** Det kan handla om utbildning via företagshälsovård, föreläsare, extern handledning men även kollegial handledning och intern kompetensutveckling. Kollegial handledning kan vara ett sätt att minimera våldsrisker på arbetet, både vid stor risk för hot och våld men även som allmän kompetensutveckling. Att tillvarata befintlig kompetens inom kommunen kan vara ett smidigt sätt att kompetensutveckla och vidareutbilda personalen. Frågan om behov av kompetensutveckling tas i samband med medarbetarsamtalet.
- **Larm**
Larm ska finnas på de enheter/arbetsplatser där så krävs för säkerheten. Alla medarbetare ska kunna använda larmet samt vet vad som sker när man har larmat. En rutin för test av larm ska finnas där larm finns.
- **Hantering av pengar och värdesaker**
Rutiner ska finnas på varje arbetsplats som hanterar pengar och/eller värdesaker.
- **Anpassning av lokalerna**
Vid nybyggnation och renoveringar är det viktigt att se till att lokalerna är rymliga och ändamålsenliga. Lokalernas utformning och möblering är av stor vikt vid en hot- och våldssituation. Fundera på hur arbetsplatsen är utformad och utrustad så att hot- eller våldssituationer kan undvikas.
- **Minderåriga**
Minderåriga ska skyddas mot arbetsförhållanden som kan skada deras utveckling i socialt eller känslomässigt avseende. Minderåriga ska inte arbeta ensamma utan kontakter med arbetskamrater eller ha arbetsuppgifter som innebär överfallsrisker.

Här kommer förslag och tips i det förebyggande arbetet mot hot och våld.

- **Bemannning**
Ett sätt att förebygga att våldssituationer uppstår är ibland att vara två som hjälps åt när det finns kända risker.
- **Att vara förutseende – identifiera riskfaktorer**
Att vara förutseende är att kunna identifiera riskfaktorer och riskbeteenden. Exempel på riskfaktorer är alkohol/drogpåverkan, krav och gränssättningar, sexuella närmanden, tidigare motgångar eller psykotiskt beteende.
- Ha en aktuell upprättad kontaktlista för att snabbt nå kollegor ev. anhöriga.

Låt arbetsgruppen/personalen öva

Att låta personalen öva på hur de ska agera vid en hotfull situation och tillsammans gå igenom realistiska scenarion kan ge värdefull kunskap om bästa sättet att undvika och

hantera hotfulla scenarion. Tips! Nyttja t ex del av arbetsplatsträffen till en övning. Chef och/eller risk- och säkerhetssamordnare kan hålla i övningen. Genom att ha välkända rutiner samt ordna regelbundna övningar underlättar vi för den som eventuellt ställs inför en hotfull situation – tack vare övning och rutin ges medarbetaren bättre förutsättningar om något skulle inträffa.

- **Prata förhållningssätt**

Vilket förhållningssätt är bäst lämpat att ha vid hotfulla situationer? T ex låt den hotfulla personen få tala. Lyssna och försök förstå vad personen vill förmedla. Försök ha ett lugnt, samlat och framförallt tydligt bemötande. Genom att tillämpa rätt förhållningssätt kan en hotfull situation ~~kan~~ avväjas.

När något händer

När en hotfull situation uppstår är det viktigt att ha inlärd lokala rutiner på arbetsplatsen. Adrenalinivån och den akuta stressreaktionen som kan inträffa gör det svårare för individen att agera och tänka logiskt. Människans kognitiva förmågor som beslutsfattande, koncentration och minne kan försämrats avsevärt vid stress. Hur vi reagerar är högst individuellt.

Vem ska göra vad och vad är viktigt att tänka på i respektive roll?

Chefens ”att tänka på”

Som chef är du arbetsgivarrepresentant och har det övergripande ansvaret, därmed är det naturligt att det är du som leder arbetet vid en incident. Att ge tydliga besked är väldigt viktigt. Vid situationer gällande hot och våld ska dessa incidenter prioriteras och övriga arbetsuppgifter lämnas åt sidan.

Ta hjälp av denna checklista och agera i enlighet med nedan.

- 1) Kontakta den drabbade för att avgöra behov av stöd
- 2) Skaffa dig en hotbild. Hur allvarlig är incidenten och finns det risker för andra?
- 3) Initiera åtgärder
- 4) Ta ställning till vem som behöver underrättas, och vem som underrättar dem.
Medarbetare? Överordnad chef? Anhöriga? POSOM (PsykoSocialt OMhändertagande)? Receptionen? Skyddsombud? Polis?
- 5) Rapportera allvarligt tillbud till Arbetsmiljöverket

Vid allvarligare akuta hot som exempelvis bombhot ska polisen kontaktas omedelbart – ring 112! Polisen beslutar då om utrymning av lokal ska ske.

Är POSOM aktuell? (PsykoSocialt OMhändertagande) är ett samlingsnamn för kommunens verksamhet avseende krisstöd till drabbade och anhöriga. POSOM-gruppen består i grunden av ca 10 personer. Gruppen består av representanter från socialtjänsten, barn och utbildning, räddningstjänsten, polisen, kyrkan, och primärvården. Verksamheten syftar till att på det sociala planet stödja människor i olika former av krissituationer. I Sverige har det inträffat händelser med våld mot barn och unga där händelsens karaktär personligt påverkat många i lokalbefolkningen och föranlett utlösning av beredskapsplaner med tyngdpunkt på psykiskt omhändertagande. Barn som dödat barn (Arvika), psykiskt sjuk man som attackerat och dödat barn (Bollnäs). POSOM kan alltså användas vid specifika händelser som berör kommunen och som kan tänkas påverka ett större antal människor psykiskt.

Kontakta samordnare för POSOM, kommunens risk- och säkerhetssamordnare, om du gör en bedömning att incidenten kan vara ett ärende för POSOM.

Kollegans ”att tänka på”

När en akut hot och våldssituation har uppstått så kanske du som kollega är den första den drabbade träffar och pratar med. En individ som blivit drabbad har ofta ett behov att få berätta om sin upplevelse. Andra kan bli tysta och inte vilja prata alls. Som kollega är det viktigt att du ger denne möjlighet att berätta om sin upplevelse. Genom att finnas till hands, lyssna, visa förståelse är du ett stöd till din drabbade kollega. Ifrågasätt inte dennes känslor, handlingssätt och upplevelser. Uppmuntra kollegan att kontakta sin chef om denne ännu inte gjort det.

Den drabbades ”att tänka på”

Ta emot erbjudande om debriefing. Ge dig själv tid att få bearbeta händelsen tillsammans med kollegor och kompetent personal. Det är du som sitter inne med vad du behöver och det kan ta tid att förstå vilket stöd som behövs.

Efterarbete och uppföljning

Om en incident innehållande hot och våld inträffar är det mycket viktigt att agera, inte bara under det akuta händelseförloppet utan även under tiden efteråt. Här ska den drabbades individuella behov vara i fokus, där ansvarig chef och andra inkopplade utomstående är lyhörd för vad denne önskar och behöver. I efterarbetet ska följande checklista gås igenom:

- 1) Akut omhändertagande. Om medarbetaren/arbetsgruppen har blivit utsatta för allvarligt hot eller våld ska ett första samtal och eventuell medicinsk hjälp ske mycket snabbt. Beroende på situation görs en bedömning vilken typ av åtgärd som behövs, möjliga alternativ kan vara samtalsstöd via Företagshälsovård, läkar- och/eller psykologkontakt via Företagshälsovård eller Hälsocentral. Fysiska skador bedöms av läkare för behandling.
- 2) Samla arbetsgruppen. Att samla arbetsgruppen är i nästan alla situationer en mycket god sak att göra. Genomför en ”debriefing” där chefen lyssnar in medarbetarna och låter dem berätta om vad som inträffat. Träffen utformas givetvis utifrån situation. Är det läge att diskutera hur den uppkomna situationen ska hanteras så är det en god ide att göra.
- 3) Hot och våld incidenter ska rapporteras in till närmaste chef med hjälp av en tillbudsblankett. Blanketten skickas till HR avdelningen och tas sedan upp i den övergripande samverkansgruppen tillika skyddskommittén. Tillbudet ska följas upp av respektive chef, arbetsplatsträffar är ett bra forum att använda för uppföljning och dialog. Hot om våld är även ett tillbud som ska rapporteras till Arbetsmiljöverket, t ex mordhot, ett hot om våld, allvarligare fall av mobbing. Rådgör med HR-avdelningen om du är osäker.
- 4) Ställningstagande angående polisanmälan. Hot och våld incidenter ska alltid rapporteras till arbetsgivaren. Ta hjälp av HR-avdelningen för att bedöma huruvida en incident ska polisanmälas.
- 5) Håll i och håll ut. Se till att följa upp medarbetarens/medarbetarnas mående en tid efteråt. Du kan exempelvis erbjuda stödsamtal via Företagshälsovård.

Förtroendevalda i Älvsbyns Kommun

Hot och våld mot våra förtroendevalda i Älvsbyns Kommun är oacceptabelt och ingen som utsätts ska behöva stå ensam. Ett grundskydd, som innebär att det finns beredskap ifall något skulle hända och att det finns hjälp om någon utsätts, är ett måste om vi vill skydda och värna våra förtroendevalda i Älvsbyns Kommun.

Förtroendevalda är inte formellt anställda och därmed är inte hot och våld som berör dem en direkt arbetsmiljöfråga. Ansvar för förtroendevalda ligger på partierna och de politiska församlingarna i kommunen.

Förebyggande rutiner

- Vid varje ny mandatperiod ska riktlinjer och rutin för hot och våld behandlas vid årets första Kommunfullmäktige.
- Att varje parti utser en person i den lokala partigruppen som kan vara stödperson till den förtroendevalda politiker som behöver råd och stöd.

När något händer

- Kontakta kommunens Risk- och säkerhetssamordnare. Tillsammans med Risk- och säkerhetssamordnaren gör den förtroendevalda en bedömning av händelsen och vilka åtgärder som behövs.
- En händelse eller incident ska alltid rapporteras. Upprätta en incidentrapport. Incidentrapport finns på hemsidan ”Blanketter personalsida”

Polisen för anmälan om brott

- Vid akut hot eller våld - Larma 112.
- Vid polisanmälan, telefon 114 14, ange att anmälan gäller **en förtroendevald eller politiker**. Förtroendevalda kan begära att anmälan åtkomstskyddas.