

Riktlinjer vid hot och våld

Skara kommun



SKARA

Beslutande instans: Kommunfullmäktige

Beslutsdatum och -paragraf (inkl. revideringar): 2022-11-28 §207

Dokumentansvarig enhet: Säkerhetsordnare samt HR-enheten

Innehållsförteckning

Bakgrund.....	3
Avgränsning	3
Ansvar och roller	3
Arbetsgivare/Chef.....	4
Medarbetare	4
Skyddsombud.....	4
Råd för att förebygga hot och våld	4
Kommunikation och bemötande	5
Råd för arbetsplatsens utformning	5
Skara stadshus	6
Besök vid arbetsplatsen	6
Besök vid annan plats än arbetsplatsen	7
Personlarm.....	7
Om du blir utsatt för hot och våld.....	7
Anmälan om hot och våld.....	7
Akuta åtgärder vid hot och våld	8
Krisstöd	8
Rehabilitering	9
Stöd vid rättsprocess.....	9
Uppföljning	9

Bakgrund

Skara kommuns demokratiska miljö och dess arbetsplatser ska vara trygga och säkra för medarbetare och de som vistas i dem. Det är nolltolerans mot hot och våld och den demokratiska grunden ska värnas. Inga former av hot eller våld accepteras mot kommunens medarbetare.

Aktuell riktlinje syftar till att ge tydlig information för att förebygga och minska risken för att hot och våld förekommer mot anställda. Riktlinjerna syftar vidare till att förebygga risker och konsekvenser vid hot och våld samt är det övergripande dokument som gäller för samtliga förvaltningar.

Riktlinjer vid hot och våld grundar sig i ett systematiskt arbete gällande säkerhet- och riskhantering samt Arbetsmiljöverkets föreskrifter om våld och hot i arbetsmiljön.

Avgränsning

Dokumentet avgränsar sig att inte innefatta hot mot Sveriges säkerhet, då dessa hot faller under lag Säkerhetsskyddslagen (2018:585) samt Lag (2006:544) om kommuners och regioners åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap.

Det systematiska brandskyddsarbetet tas inte upp utan hänvisar till Lag (2003:778). Lagen tar upp ansvaret för den som äger eller bedriver en verksamhet och har det yttersta ansvaret för brandskyddet.

Ansvar och roller

Säkerhetsansvaret ska följa det normala verksamhetsansvaret på olika nivåer i kommunen. Alla anställda ansvarar för att arbeta aktivt för ökad säkerhet och trygghet och varje medarbetare är skyldig att påpeka brister i säkerheten till överordnad. För att få en hög säkerhet är det nödvändigt att alla tar sitt ansvar.

Respektive nämnd och styrelse är ansvarig för säkerheten inom sitt område och svarar för att fastställa verksamhetsspecifika kompletteringar till dessa riktlinjer. Dessa ska alltid delges kommunstyrelsen. Inom respektive förvaltning är det respektive förvaltningschef som är ansvarig för att verksamheten har ett högt säkerhetsmedvetande.

Kommunstyrelsen är ytterst ansvarig för att arbetsmiljö- och säkerhetsarbetet bedrivs på ett effektivt sätt inom kommunen och svarar för att fastställa kammungemensamma styrdokument.

Arbetsgivare/Chef

Det är arbetsgivaren som har ansvaret för arbetsmiljön. Chef är ansvarig för att utforma arbetsmiljön så hot och våld förebyggs samt att följa upp ärenden kopplade till hot och våld.

Arbetsgivaren är skyldig att bedriva systematiskt arbetsmiljöarbete, det vill säga att ständigt undersöka arbetsmiljön för att se vilka risker som finns, därefter skall riskerna åtgärdas.

Chef är ansvarig för att informera varje nyanställd om riktlinjen liksom att regelbundet ta upp och diskutera riktlinjen med sina medarbetare.

Medarbetare

Medarbetaren ska aktivt medverka i arbetsmiljöarbetet och delta i genomförandet av de åtgärder som behövs för att åstadkomma en god arbetsmiljö. Medarbetare som bedömer att en arbetsuppgift kan medföra risk att drabbas av hot eller våld ska underrätta arbetsgivaren om det.

Skyddsombud

Skyddsombudets uppgift är att bevaka arbetsmiljön för medarbetarnas räkning, delta i planeringen av arbetsgivarens arbetsmiljöarbete för att förebygga ohälsa på grund av exempelvis hot och våld. Skyddsombudets uppgift är också att begära de åtgärder som behövs av arbetsgivaren för att undanröja risker.

Råd för att förebygga hot och våld

Hot och våld är ett samlingsnamn för händelser eller aktiviteter vilka sträcker sig från psykiskt till fysiskt men även från handlingar rörande exempelvis, aggression, missbruk, utpressning och hämnd. För att systematiskt arbeta mot hot och våld bör verksamhetsspecifika riskanalyser genomföras enligt kommunens SAM modul i Stratsys.

Arbetsmiljöverkets föreskrifter om hot och våld lägger ett stort ansvar på arbetsgivaren vad gäller förebyggande åtgärder, omhändertagande av drabbade, säkerhetsrutiner, handlingsplaner och utbildning. Arbetsgivaren är skyldig att kartlägga vilka risker som finns för hot och våld på arbetsplatsen, enligt AFS 1993:2. Kartläggningen ska resultera i ett åtgärdsprogram. Särskilda säkerhetsrutiner ska finnas för arbetsuppgifter som kan innebära risk för hot och våld.

Riskbedömningen ska genomföras tillsammans med medarbetare och skyddsombud. Brister i säkerheten ska anmälas till närmaste chef. Följande stycken är exempel på områden som är viktiga att tänka på i arbetet att förebygga att situationer av hot och våld uppstår.

Kommunikation och bemötande

Kommunikation kan vara en viktig nyckel till att förebygga många situationer där det finns risk för hot och våld.

Förebygg hot-, vålds- och andra akuta situationer på följande sätt:

- Undvik att använda facktermer eftersom det kan snedvrída balansen i kommunikationen och därför öka risken för en konflikt som kan leda till hot eller våld.
- Undvik ensamarbete i risksituationer.
- Avbryt ett möte eller kalla in en kollega om ett möte börjar ”spåra ur”.
- Var minst två personer om ni befarar att ett möte kan innebära någon typ av risk.
- Tänk på att ställa neutrala och inte ledande frågor, särskilt när en situation kan bli besvärlig eller hotfull. Ofta handlar det om att få svar på frågorna vad, var, vem, hur, varför och när?
- Som en anställd i Skara kommun kan en del medarbetare i sin roll komma att fatta en rad olika myndighetsbeslut som ibland kan uppfattas på ett negativt sätt av den som mottar beslutet. Det är då viktigt att försöka skjuta fokus från den enskilde medarbetaren till kollektivet när det gäller negativa beslut som kan väcka aggressiva och hotfulla reaktioner. Det handlar om att klargöra att en anställd eller enskild politiker vid Skaras kommunkoncern fattar beslut och/eller vidtar åtgärder utifrån gällande lagar och kommunens interna regelverk.

Råd för arbetsplatsens utformning

En bra lokal är utformad och utrustad med tanke på att förebygga hot och våld. Lokalen ska upplevas som säker men samtidigt välkomnande och öppen. De förvaltningar som bedömer att de har risker för hot och våld bör betrakta nedanstående punkter som råd inför planeringen av arbetsplatsens utformning.

- Arbeta med ljudmiljön – motverka överhörning för att minska obehaget att inte kunna tala ostört. Det kan minska eventuell frustration hos besökarna när de är där för att prata om ”känsliga” frågor om sig själva, sin ekonomi och liknande.

- Tjänsterum och besöksrum ska i största möjliga mån vara utformade så att det finns två utgångar/reträttvägar som inte får vara blockerade.
- Ha inte onödiga lösa föremål vid arbetsplatsen som kan användas som vapen, till exempel blomkrukor, tunga lampor, hålslag och brevöppnare.
- Möblerna ska vara så tunga att de inte kan lyftas och användas som tillhygge.
- Ha om möjligt ett brett skrivbord, minst en meter, så att besökaren inte kan nå över bordsskivan.
- Var också uppmärksam på psykologiska maktfaktorer, till exempel att sitta i samma höjd som besökaren, så ni är på samma nivå.
- Försök att inte ha personliga saker vid arbetsplatsen som kan avslöja privatliv eller uppmuntra till hot mot familjen.
- Försäkra dig om var eventuella larm eller larmknappar finns.
- Kontaktcenter, reception och väntrum ska vara utformade så att skalskyddet hindrar obehörig att få tillträde till personalens tjänsterum. Säkerheten ska i möjligaste mån garanteras utan att besökaren känner sig kränkt.
- Släpp aldrig in någon okänd i lokalerna utan fråga alltid vem hen är och vem som söks.
- Alla besök skall ha en mottagande person som ansvarar för besöket och är tillika ansvarig för att besökaren lämnar skalskyddet efter besöket.

Skara stadshus

Vid arbete i Skara kommuns stadshus meddelar fastighetsägaren den som beviljar behörigheter hur länge jobbet kommer pågå samt meddela kontaktcenter som kan komma i kontakt med företaget.

Om någon vid en ytterdörr eller passerkontrollerad innerdörr möter okända personer som vill in i kommunhuset eller till kontorslokalerna hänvisa vederbörande till kontaktcenter. Person som inte har denna behörighet ska **inte släppas in!**

Besök vid arbetsplatsen

- Arrangera inte möten eller ta emot besök om du vet att du är helt ensam på arbetsplatsen.
- Lämna inte någon ensam i lokalen med ett besök. Om du vid hemgång eller lunch ser att någon har besök, stanna kvar tills besöket gått.
- Om du tror att det kan bli ett jobbigt besök, placera dig så du är synlig av medarbetarna. Om det inte går, be en kollega att ”råka” ha ett ärende nära till dig för att titta in och se om allt är OK, alternativt att be en kollega vara med vid besöket.

- Ta inte emot ett besök som du misstänker är beväpnat på något sätt.
- Ta ej emot besök av någon som du misstänker kan vara drogpåverkad.

Besök vid annan plats än arbetsplatsen

- Gå inte ensam på besök om du misstänker att det föreligger någon risk.
- Vid minsta osäkerhet, åk inte ensam, ta med kollega eller väktare alternativt polis.
- Om det finns andra i lokalerna, gör en snabb översyn och bedömning av läget och avbryt vid behov besöket.
- Meddela kontaktcenter, reception och kollegor kontaktväg och vem du går till samt när du tror att du är tillbaka.
- Efter besöket, meddela kollegor att du kommit tillbaka.
- Använd mobiltelefon och lämna telefonnummer så du är nåbar från arbetsplatsen. Finns personlarm ska dessa användas.
- Parkera bilen i närheten om omedelbar evakuering skulle behövas.

Personlarm

Behovsanalys för personlarm görs av varje förvaltning och ska därefter ligga som grund för vilka anställda eller arbetsplatser som har ett behov av personlarm. Personlarm kan exempelvis vara trygghetslarm och överfallslarm, rörliga eller fasta. Den medarbetare som bedöms ha behov av personlarm ska alltid följa de anvisningar som arbetsgivaren har gett denne. En rutin för regelbunden kontroll och underhåll av larmutrustningen samt en rutin för regelbunden övning med larmet ska finnas på varje arbetsplats som har personlarm. Rutinen ska vara känd och användas av berörda medarbetare.

Om du blir utsatt för hot och våld

Om du blir utsatt för hot och våld är det inte enkelt att göra en bedömning helt själv. Ta råd och hjälp av chef och säkerhetssamordnare. Det är inte heller ovanligt att tidiga varningssignaler förnekas även om de är tydliga. *Du som är utsatt för hot och våld bör föra dagbok över vad som händer, med datum och klockslag.* Dagboken ska ses som ett stöd om händelsen kommer att behöva polisanmälas.

Anmälan om hot och våld

Det är viktigt att en polisanmälan görs om hot och våld i någon form förekommit och att ansvaret tydligt läggs på rätt person, det vill säga gärningspersonen. En anmälan signalerar också tydligt vad Skaras kommun inte godtar.

När det är aktuellt att polisanmälan ska lämnas in är det inte ovanligt att den drabbade själv inte vill göra det utan någon annan, till exempel en chef. Det är oftast rädslan för att bli utsatt för repressalier som ligger bakom att personen själv inte vill stå för anmälan. Formellt sett är det nästan alltid den drabbade som ska göra polisanmälan (målsäganden). Denna princip gäller oavsett vad en polisanmälan handlar om.

Polisen accepterar, när oro finns för repressalier, att till exempel en chef gör anmälan i egenskap av arbetsgivarföreträdare. Polisen brukar dock framhålla att den drabbade ska vara medveten om att den hotande personen i allmänhet inte har några svårigheter att förstå vem som ytterst ligger bakom att individen har blivit polisanmäld och blir kallad till förhör. Det är alltså inte säkert att man kan undgå att bli utsatt för repressalier för att någon annan har gjort polisanmälan.

Arbetsgivaren ska innan polisanmälan görs ta hänsyn till sina och samhällets möjligheter att stödja målsägande juridiskt, ekonomiskt och socialt. Förbered anmälningsrutinerna för respektive förvaltning/bolag innan.

Kom ihåg att samtliga hot- och våldssituationer ska rapporteras i Arbetsmiljöverket (KIA) samt att allvarliga olyckor och tillbud ska anmälas till Arbetsmiljöverket omgående.

Akuta åtgärder vid hot och våld

Mer konkret stöd för hur en individ ska agera i en akutsituation samt vilka insatser/åtgärder som ska genomföras, vid en hot- och våldssituation finns i separat tillhörande **anvisning för akuta åtgärder vid hot och våld** med tillhörande checklistor. Dessa dokument finns publicerade på Skara kommuns intranät. Dessa checklistor ska alla medarbetare och förtroendevalda vara förtrogna med och använda vid hot- och våldssituation.

Krisstöd

Den drabbade ska aldrig lämnas ensam i det akuta skedet. Den som är med den drabbade ska inte känna någon press att behöva ge råd eller säga kloka saker, det viktigaste är att den är där och lyssnar på den drabbade. Tänk på att inte spekulera i vem som har gjort fel tillsammans med den drabbade. Den drabbade ska inte heller skickas hem till en tom bostad, se till att någon anhörig eller vän är med och tar hand om den drabbade. Efter en hot- eller våldssituation är det viktigt för en utsatt medarbetare att få tillgång till krisstöd för att komma i psykisk och fysisk balans igen. Krisstöd för medarbetare finns tillgängligt via företagshälsovården. Krisstödet kan tillhandahållas både fysiskt och digitalt beroende på medarbetarens behov.

Arbetsmiljöverket förespråkar även en beredskap i organisationen, till exempel en grupp för psykosocialt omhändertagande (POSOM).

Rehabilitering

Efter en hot- och våldssituation ska arbetsgivaren erbjuda den drabbade möjlighet till rehabilitering. Arbetsituationer kan komma att behöva anpassas för att den drabbade ska få möjlighet att arbeta utifrån sina egna förutsättningar. Det är också arbetsgivarens skyldighet att ta reda på vilka åtgärder och behov den drabbade har för att kunna återgå till arbetet. Det är viktigt att vara uppmärksam på den drabbades frånvaro och sjukskrivningar det följande året efter en incident. Det kan vara tecken på att återhämtningsprocessen inte fungerar.

Stöd vid rättsprocess

Medarbetare kan i sin anställning i Skara kommun ställas inför en rättsprocess som vittne eller brottsoffer. Vid dessa tillfällen ska medarbetaren få det stöd som är erforderligt. När det gäller medarbetare som är utsatt för brott ska medarbetaren helst själv göra polisanmälan. Chefen agerar stödjande i denna process och kan ta ytterligare stöd av till exempel företagshälsovård eller HR-enhet. Detta gäller även medarbetare som är kallade som vittne i en rättsprocess. För att förbereda medarbetaren för en stundande rättegång ska medarbetaren även gå igenom Domstolsverkets guider *”Till dig som är brottsoffer och/eller Till dig som är vittne”*. Medarbetaren bör även kontakta ansvarig åklagare för att få en kopia av stämningsansökan samt att få klarhet i vilka frågor åklagaren vill belysa.

Chef ska erbjuda medarbetaren stöd på plats i rättssalen och kan vidare påkalla ytterligare stöd från HR-enheten om det behövs. När rättsprocessen är avslutad är det lämpligt att chef och medarbetare diskuterar hur medarbetaren upplevt situationen och hur denne mår. Chef kan ta stöd från HR-enheten eller företagshälsa vid behov.

Uppföljning

Ansvaret för att följa upp det förebyggande arbetet kring hot och våld ingår i kommunens systematiska arbetsmiljöarbete och följs upp löpande via skyddsronder, i samverkan samt som en del av kommunens internkontroll.

Uppföljning och ansvar för eventuell revidering av riktlinjer vid hot och våld delas av säkerhetssamordnare och HR-chef.