

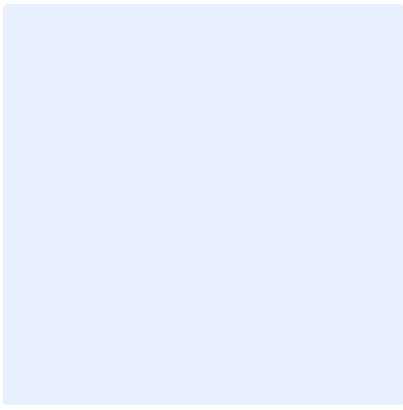


STRATEGI
PROGRAM
PLAN
▶ **POLICY**
RIKTLINJER
REGLER

ÖVERGRIPANDE POLICY MED CHECKLISTOR MOT HOT OCH VÅLD I ARBETET



HÖGANÄS
KOMMUN



Fastställt av: Kommunledningskontoret

Datum: 2015-04-27

För revidering ansvarar: HR-avdelningen

För eventuell uppföljning och tidplan ansvarar: HR-avdelningen

Dokumentet gäller för: Anställda och förtroendevalda i Höganäs kommun

Dokumentet gäller till och med: tills vidare



INLEDNING

Ett förebyggande och systematiskt arbetsmiljöarbete leder till en bra arbetsmiljö.

Arbetsgivaren ansvarar för arbetsmiljön och ska se till att arbetsmiljöarbetet ingår naturligt i verksamheten. Ett systematiskt arbetsmiljöarbete handlar om att i det dagliga arbetet uppmärksamma och ta hänsyn till alla förhållanden i arbetsmiljön som kan påverka de anställdas hälsa och säkerhet

I 3 kap 2 § Arbetsmiljölagen (SFS 1977:1160) står att arbetsgivaren har en skyldighet att vidta åtgärder för att förebygga ohälsa och olycksfall.

I Arbetsmiljöföreskrift 1993:2 anges det regler om våld och hot i arbetsmiljön och där står det bland annat att

- arbetsgivaren ska utreda riskerna för våld och hot samt vidta de åtgärder som kan behövas
- arbetet ska ordnas så att riskerna för våld och hot så långt som möjligt förebyggs
- medarbetarna ska kunna kalla på snabb hjälp
- alla tillbud och händelser ska utredas och dokumenteras
- medarbetarna som utsatts för våld eller hot ska snabbt få hjälp

Reglerna gäller *alla* arbetsplatser och *vi ska* årligen göra en inventering över samtliga risker. Fackliga representanter eller representant för medarbetarna ska medverka i enlighet med kommunens samverkansavtal. Åtgärder, vem som ansvarar för vad, tidplan och rutiner sammanställs i en handlingsplan. Mall för detta med hjälp och instruktioner finns på arbetsnätet under ”Arbetsmiljö och hälsa/arbetsmiljöarbete”.

SYFTE

Denna övergripande policy och handlingsplan mot hot och våld i arbetslivet ska fungera som ett stöd till verksamheter och ledning i syfte att Höganäs kommun ska uppfylla kraven i Arbetsmiljölagen.

MÅL

Höganäs kommun ska inte under några förhållanden acceptera att anställda inom kommunen samt förtroendevalda utsatts för någon form av hot och våld i sin arbetsmiljö.

Höganäs kommun ska så långt det är möjligt och rimligt genom lämpliga skyddsåtgärder skydda anställda och förtroendevalda mot att bli utsatta för hot och våld. För dem som utsatts för sådana handlingar ska kommunen ge lämpligt stöd för att den drabbade ska kunna bearbeta det som har hänt för att tryggt kunna utföra de uppgifter som åligger den i kommunens verksamheter.





Vår målsättning är:

att all personal/förtroendevalda ska veta var och i vilket sammanhang det finns risk för att hotfulla eller våldsamma situationer kan uppstå samt

att all personal/förtroendevalda ska känna till rutiner vid en hot - eller våldssituation, så att den/de drabbade snabbt kan få hjälp och stöd.

FÖREBYGGANDE ARBETE

En stor del i arbetet mot hot och våld är att ta fram förebyggande åtgärder. Nedan nämns de som vi ska arbeta med på samtliga arbetsplatser i Höganäs kommun.

UTBILDNING OCH INFORMATION

Medarbetarna ska ha tillräcklig utbildning och information för att kunna arbeta säkert och tryggt. Chefen bör därför tillsammans med medarbetarna, i samband med att man gör en handlingsplan även tänka över de utbildningsinsatser som behövs.

Chefens ansvarar för att:

- i samverkan med medarbetare genomföra riskinventering
- medarbetarna får information och utbildning hur riskerna kan förebyggas, minskas eller tas bort
- nyanställda, vikarier, och studerande får information och introduktion
- dokumentera och följa upp alla händelser med hot och våld
- säkerhetsrutiner för arbetsuppgifter som är riskfyllda är aktuella
- det utformas en mötesplan inför möte med personer som kan bli hotfulla (tips på mötesplan hittar ni i bilaga 1)
- se till att extra bevakning under eller efter ett möte tillhandahålls där behov finns

Medarbetarna ansvarar för att:

- följa de regler och rutiner som gäller på arbetsplatsen och bidra till att skapa en god arbetsmiljö
- Meddela sin chef om man anser det behövas extra bevakning under mötet eller efter mötet





BEMÖTANDE OCH AGERANDE VID EN HOT- OCH VÅLDSITUATION

Hot vid ensamarbete

I vissa verksamheter förekommer ensamarbete. Att utföra arbete ensam kan innebära en stark psykisk påfrestning, särskilt om det är förenat med andra risker, till exempel våld eller trakasserier. Ensamarbete kan även innebära en ökad olycksfallsrisk. Det är viktigt att arbetstagaren kan känna sig trygg genom exempelvis nödvändiga larmanordningar och genom att vid behov kunna konsultera arbetsledningen.

Det är viktigt att på ett professionellt sätt bemöta personer som uppträder aggressivt och hotfullt. Använd aldrig våld, uppträd lugnt och håll dig till sakfrågan. För fler tips, läs checklista vid akut hot- och vålds situation, bilaga 2.

Hot via sms och e-post

Spara all information om hotet på din dator, mobiltelefon eller annan plattform som kan användas som bevismaterial, även om du skrivit ut informationen på papper.

Hot via telefon

Vid ett hot per telefon är det viktigt att du kan få personen att upprepa hotet även om du hört hotet redan från början. Säg till personen att du inte uppfattade vad som sades och att personen får upprepa. Lyssna också på dialekt, bakgrundsljud och röstläge. För fler tips, titta på hot via telefon, bilaga 4. Ett tips är att skriva ut checklistan och alltid ha den vid telefonen.

Misstänkt brevbomb

Det är viktigt att aldrig röra en misstänkt brevbomb. Öppna fönster, utrym lokalen och ring 112. Tips på kännetecken för brevbomb hittar du i Checklista brevbomb, bilaga 3.

Formellt sett är det nästan alltid den drabbade som ska göra polisanmälan (målsäganden). Denna princip gäller oavsett vad en polisanmälan handlar om. Men polisen accepterar att t.ex. en chef gör anmälan i egenskap av arbetsgivarföreträdare. Kopia sparas på arbetsplatsen. Vid en polisanmälan ska dessa noteringar biläggas. Observera att sekretessen alltid måste beaktas! Chef är ytterst ansvarig för tillbudsrapporteringen.

Att polisanmäla hot eller våld

- Polisanmälan görs av "(förvaltningens namn) i Höganäs kommun" samt område, det vill säga av den juridiska personen "myndigheten". Chef är den som formellt gör anmälan och ska endast uppge namn och befattning. Anmälan ska även innehålla redogörelse för tidigare händelser. Den drabbade kallas *målsägande* och myndigheten är *anmälare*.
- Polisanmälan måste, förutom målsägandens tilltalsnamn, innehålla hela personnumret. Däremot räcker det att uppge myndighetens adress – inte





hemadressen. Alla registreras numera på data, varför hela personnumret måste uppges. Innehållet i datan är sekretesskyddat under hela rättsprocessen.

- I de fall en polisanmälan görs och där någon under 18 år är misstänkt för brott, informeras alltid socialtjänsten och vårdnadshavarna via polisen.

DOKUMENTATION

På varje arbetsplats ska det finnas rutiner för

- riskinventering
- handlingsplan och uppföljning av tillbud
- hur man polisanmäler hot och våld





CHECKLISTOR

Bilaga 1

TIPS PÅ FRÅGOR VID UTFORMANDE AV EN MÖTESPLAN

- Har hot/våld förekommit av personen tidigare?
- Var och hur har det inträffat?
- Hur uppstod situationen?
- Vilka säkerhetsrutiner finns det?
 - o Hur är rummet utformat som ni ska vara i?
 - o Behövs det en kollega vid mötet?
 - o Finns det saker i rummet som kan bli vapen?
 - o Finns det överfallslarm?
 - o Finns det kollegor som kan bistå om en hot/våld situation uppstår?

Om det uppstår en situation som gör att ni vill avsluta mötet med personen, förklara för personen att ni inte kan fortsätta mötet om det inte går att föra en dialog. Förklara bestämt och tydligt att mötet är avslutat och be personen lämna lokalen. Om personen inte lämnar lokalen tillkalla polis.





Bilaga 2

VID AKUT HOT – OCH VÅLDSITUATION

Det är viktigt att på ett professionellt sätt bemöta personer som uppträder aggressivt och hotfullt.

- Försök lugna vederbörande
- Vid risk för enskildas liv, ring 112
- Använd aldrig våld
- Uppträd lugnt
- Gör andra uppmärksamma på situationen
- Vänd inte ryggen till och se alltid till att ha en reträttväg
- Var uppmärksam på ditt kroppsspråk
- Var tydlig att ni har rätt att bemötas med respekt och hänsyn på samma sätt som ni respekterar motparten





Bilaga 3

BREVBOMB

Kännetecken för brevbomb

Nedan finns några kännetecken för hur en brevbomb kan se ut.

Etikett med namn och adress (ofta etikett, ej adress på brevet)

X-tra frankering (ofta överfrankerat)

Påskrift – ömtåligt, brådskande

Ljud från försändelsen (metall mot metall, klunkande)

Ojämn, sned, bucklig form

Speciallevererat via bud

Ingen returadress

Vikt i förhållande till storlek

Personligt, privat eller annan inskränkande text

Olje – eller fettfläckar

Styvt, hårt innehåll eller om slag

Textat felstavat namn, adress och titel

ÅTGÄRDER VID MISSTÄNKT FÖRSÄNDELSE

- **RÖR EJ** försändelsen
- Öppna fönster i rummet och närliggande rum
- Utrym lokaler i riskområdet
- Larma polis på 112
- Kontakta säkerhets – och beredskapssamordnaren

Anteckna iakttagelser.





Bilaga 4

HOT VIA TELEFON

Datum: _____

Tid ____: ____

Hotarens meddelande (låtsas att du inte uppfattat meddelandet och ber honom/henne upprepa meddelandet):

Varför gör du det här?

Tillhör du en särskild organisation?:

Vad är det för sorts bomb?:

Var finns den?

När exploderar den?

Vad är motivet?

Vad har du för krav?

IAKTTAGELSER

Verkar hotaren ha lokalkännedom?

Ja

Nej

Identitet

Man

Kvinna

Pojke

Flicka

Röst

Högljudd

Mörk

Sludrig

Svag/tyst

Ljus

Mjuk





Tal

- | | | | |
|-----------|--------------------------|-----------|--------------------------|
| Snabbt | <input type="checkbox"/> | Stammande | <input type="checkbox"/> |
| Långsamt | <input type="checkbox"/> | Svordomar | <input type="checkbox"/> |
| Förvrängt | <input type="checkbox"/> | Läspande | <input type="checkbox"/> |
| Välvärdat | <input type="checkbox"/> | Distinkt | <input type="checkbox"/> |

Språk

- | | | | |
|------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|
| Lokal dialekt | <input type="checkbox"/> | Annan dialekt | <input type="checkbox"/> |
| Utländsk brytning | <input type="checkbox"/> | | |
| Annat språk än svenska | <input type="checkbox"/> | | |

Status

- | | | | |
|-----------|--------------------------|-----------|--------------------------|
| Lugn | <input type="checkbox"/> | Upphetsad | <input type="checkbox"/> |
| Påverkad | <input type="checkbox"/> | Arg | <input type="checkbox"/> |
| Förvirrad | <input type="checkbox"/> | | |

Bakgrundsljud

- | | | | |
|----------|--------------------------|---------------|--------------------------|
| Musik | <input type="checkbox"/> | Fordonstrafik | <input type="checkbox"/> |
| Flygplan | <input type="checkbox"/> | Kontorsljud | <input type="checkbox"/> |
| Maskiner | <input type="checkbox"/> | Röster | <input type="checkbox"/> |
| Tv/radio | <input type="checkbox"/> | | |

Övrigt:

Ditt namn, datum, klockslag

