HÅBO KOMMUN

Våld och hot

RIKTLINJER

Syfte

Syftet med riktlinjerna för våld och hot i arbetsmiljön är att skapa förutsättningar för en säker arbetsmiljö samt ett garanterat omhändertagande vid händelse. Som arbetsgivare vill Håbo kommun att arbetet ordnas så att våld eller hot om våld på arbetet så långt som möjligt förebyggs.

Arbetsrutiner

På arbetsplatser där våld eller hot om våld kan förekomma är det chefens ansvar att tillsammans med medarbetarna se till att riskbedömning görs, lokala rutiner utarbetas och åtgärder vidtas. Rutinerna skall hållas aktuella och information om dessa skall fortlöpande lämnas till samtliga medarbetare. Speciellt viktigt är att komma ihåg detta vid introduktion av nya medarbetare.

Då våld eller hot har förekommit är närmaste chef alltid den som har ansvar för att den eller de berörda omhändertas och erbjuds stöd. Chefen har dessutom ansvar för att uppföljning och dokumentation sker.

Genomför riskkartläggning

- Kartlägg risken för förekomsten av hot och/eller våld i verksamheten (se ”mall för kartläggning av risker för våld och hot” i arbetsmiljöpärmen)
- Kontrollera hur arbetsmiljön är utformad avseende lokaler, möblering – inredning, reträttvägar avseende den fysiska miljön
- Kartlägg risken för att telefonhot och/eller bombhot kan förekomma i verksamheten

Upprätta rutiner

- Aktuell telefonlista med telefonnummer till polisen, skyddsombudet, brottsofferjouren, företagshälsovården, Arbetsmiljöverket, personalavdelningen och Räddningstjänsten. Telefonlistan ska finnas lätt tillgänglig på alla arbetsställen
- Larm
- Öppning och låsning av lokaler med stöldbegärlig utrustning
- Ensamarbete vid risk för våld eller hot om våld
- Penninghantering
- Vem/vilka som skall kontaktas när en händelse inträffat
- Diskutera/klargöra vilka situationer som skall polisanmälas
- Former för samarbete med andra berörda, ex polis, SL
- Utbildning kring bemötande, agerande vid våld och hot
- Diskutera tänkbara scenarier och ordna så att det finns en beredskap att ge omedelbart stöd till drabbad medarbetare
- Anslå minneslista ”hot – brand – bombhot”

Arbetsrutinerna utgör en viktig del av det systematiska arbetsmiljöarbetet som skall bedrivas på arbetsplatserna. Nödvändiga åtgärder dokumenteras i en skriftlig handlingsplan som skall följas upp.

Råd till den anställde

Vid hot och våld i direkt möte

- Försök att vara lugn, lyssna aktivt - respektera personen
- Tilltala personen med namn och håll samtalet på en saklig nivå
- Se till att den som hotar har reträttväg
- Uppmärksamma dina kollegor på situationen
- Gå inte för nära. Låt den som hotar behålla sin ”personliga ”sfär
- Utlös larm om du har sådant
- Ta dig bort från platsen/ rummet
- Dokumentera genom att skriva ner händelsen och upplevelsen så snart som möjligt efteråt. Be om hjälp med det.

Vid telefonhot

- Anteckna vad som sägs
- Ställ frågor
- Försök meddela kollega vad som händer
- Kontakta din chef

Vid brevhot

- Undvik onödiga fingeravtryck
- Stoppa brevet i en plastmapp
- Överlämna brevet till din chef eller annan utsedd person
- Invänta information från chefen

Vid bombhot

Fråga den som ringer bl.a.

- När exploderar bomben?
- Var finns bomben?
- Varför gör du detta?

Misstänkta föremål

- Rör aldrig föremålet
- Fråga genast dina kollegor och besökare om föremålet tillhör någon av dem
- Om ingen känns vid föremålet kontakta chef eller utsedd person
- Invänta vidare instruktioner eller utrym direkt beroende på omständigheterna

Misstänkt brevbomb – brevbomber är oftast tyngre än normala brev

- Rör inte brevet mer - kontakta genast din chef eller annan utsedd person

Råd till chefen

Akuta insatser

- Ge omedelbar hjälp via stöd och samtal. Det viktiga är att någon är närvarande och ägnar den /de drabbade uppmärksamhet
- Om den drabbade är skadad se till att han/hon får vård. Om sjukhus måste uppsökas ordna med sällskap dit
- Se till att anhöriga kontaktas
- Stödsamtal sker på arbetsplatsen med övriga medarbetarna innan de lämnar denna. Samtalen genomförs av arbetsledningen eller annan resursperson, exempelvis via företagshälsovården/ personalavdelningen
- Se till att den som är berörd av händelsen inte lämnas ensam direkt efter händelsen

Chef ansvarar för att:

- Polisanmälan görs
- Arbetsmiljöinspektionen erhåller anmälan
- Se till att arbetskamrater som inte varit närvarande informeras om det som inträffat
- Informationen utåt sköts genom en utsedd informatör i verksamheten. Denna ansvarar för kontakten med massmedia
- Chef tar en förnyad kontakt med de drabbade senare under dygnet

Högre chef, facklig företrädare, extern specialist och företagshälsovård anlitas vid behov.

Inom en vecka

- Vid allvarlig händelse ordna alltid med stödsamtal inom 2-4 dagar via exempelvis företagshälsovården eller kommunens personalkonsulent
- Kontakta vid behov brottsofferjouren för planering med den drabbade
- Chef dokumenterar tillsammans med den drabbade en rapport om händelseförloppet samt meddelar skyddsombud.
- Utse en kontaktperson för att hjälpa den drabbade med de olika åtgärderna i den fortsatta processen
- Underlätta en fortsatt delaktighet i arbetsgemenskapen vid eventuell sjukfrånvaro
- Vid behov ge möjlighet till avlastning i arbetssituationen eller erbjud andra arbetsuppgifter under någon tid

Inom en månad

- Chef gör arbetsskadeanmälan till Försäkringskassan samt skadeanmälan/TFA till afa försäkringsbolag tillsammans med den drabbade. Lämnas till kommunens lönefunktion (se arbetsmiljöpärmen)
- Chef gör arbetsskadeutredning enligt rutin ”systematiskt arbetsmiljöarbete” (se arbetsmiljöpärmen)
- Vid eventuell sakskada anmäl detta till kommunens försäkringsbolag . Kontakta kommunens försäkringsansvarige.
- Om ekonomisk skada uppstått för den anställde bör ersättningsfrågan prövas av närmaste chef tillsammans med förvaltningschef i avvaktan på försäkringsbolagets beslut.

Uppföljning

- Chefen följer upp genom samtal med den drabbade efter en månad och efter tre månader för att ta reda på om några problem kvarstår och om ytterligare åtgärder behöver vidtas
- Chefen följer upp och utvärderar det inträffade enligt rutin för ”systematiskt arbetsmiljöarbete” (se arbetsmiljöpärmen)

Stöd åt medarbetare i händelse av polisutredning och rättegång

- Hjälp den anställde att ta fram den dokumentation som nedtecknats i samband med händelsen
- Chef eller annan utsedd person följer med till polisförhör
- Se till att den drabbade har sällskap och stöd vid rättegång. Den som blivit utsatt för våld är skyldig att vittna
- Följ upp eventuell dom