

Riktlinje för hot och våld

Antagen av kommunstyrelsen den 2013-06-04

Dokumenttyp: Riktlinje
Diarienummer: KS 2012/838
Giltighetstid: Tills vidare
Dokumentansvarig: Personalchef

Inledning

Ragunda kommun önskar bli förknippade med ansvarstagande, hög kvalitet och säkerhet. Policyn om hot och våld är framtagen av omsorg om våra nuvarande och framtida medarbetare, våra kunder och allmänheten och är att se som ett komplement till arbetsmiljöpolicy (2012).

Ragunda kommuns verksamheter ska genomgående arbeta med säkerhet som en del i det systematiska arbetsmiljöarbetet. Arbetet ska engagera personalen och trygghet i att kommunicera risker, så som hot och våld, internt och externt ska råda. Kommunen ska vara en säker och trygg arbetsplats där liv, hälsa, miljö och egendom skyddas mot onödiga påfrestningar och där konsekvenserna av oförutsedda händelser för anställda minimeras.

Med begreppet hot och våld avses såväl direkta hot, hot om våld eller våldssituationer som indirekta hot riktade mot anställd personligen eller i egenskap av dennes yrkesroll, på omvägar eller som anställda får ta del av men som riktas mot andra inom organisationen. Även bombhot, hotbrev/e-post, brand, telefonhot eller andra situationer och händelser som av någon anställd upplevs som hotfulla ingår och bör hanteras med vägledning av policyn. Det är alltid den anställdes subjektiva uppfattning samt närmsta chefs bedömning som avgör om en situation är att uppfatta som hotfull och alla situationer bör därför tas på allvar. Även hot och våld som anställda upplever/utsätts för på sin fritid men som riktas mot den anställdes yrkesroll ska hanteras i enlighet med policyn, liksom situationer där en medarbetares närstående drabbas av direkta eller indirekta hot eller hot om våld.

Arbetsgivarens arbetsmiljöansvar regleras i Arbetsmiljölagen (1977:1160), där det i kap 3, § 2 står att arbetsgivaren är skyldig att vidta åtgärder för att förebygga ohälsa och olycksfall. Lagstiftningen kompletteras genom Arbetsmiljöverkets föreskrifter (AFS) 1980:14, 1982:2, 1990:18, 1990:19 och 1993:2 avseende hot och våld inom specifika verksamheter. Ragunda kommuns hot och våldpolicy ska kompletteras genom upprättande av med lokala rutiner med vägledning i checklista (bilaga 1), baserade på de situationer som kan uppstå inom respektive verksamhet.

Syfte

Syftet med policyn är att skapa beredskap inför hot och våldssituationer som kan uppstå på arbetsplatsen och de reaktioner de kan medföra, samt vägledning för hur man handlar i sådana situationer.

Mål

Hot och våldspolicyn ska vara väl känd i samtliga verksamheter och ha kompletterats med lokala rutiner som årligen följs upp som en del i det systematiska arbetsmiljöarbetet. Samtliga verksamheter och arbetsplatser ska formulera lokala handlingsplaner för hot och våld som beskriver risker och hur man agerar för att förebygga eller åtgärda dem. Senast vid utgången av 2013 ska samtliga verksamheter ha utformat lokala rutiner och handlingsplaner.

Rädsla för hot och våld under arbetstid eller fritid, till följd av yrkesroll, ska genom förebyggande insatser minimeras inom kommunen och medarbetare och/eller närstående som upplever hot eller våld ska ges stöd genom ett enhetligt agerande i enlighet med policyns checklistor och handlingsplan (bilaga 2-3).

Förebyggande insatser

För att Ragunda Kommuns policy för hot och våld ska upplevas som användbar och ge vägledning i situationer då hot och våld kan uppstå eller uppstår, krävs att den är känd inom samtlig verksamhet. Vidare krävs att lokala rutiner och översyner tagits fram. Respektive verksamhets riskbild för hot och våld ska kartläggas vid skyddsrondd som en del i det systematiska arbetsmiljöarbetet och både fysiska och psykosociala risker ska beaktas. Policyn och dess lokala rutiner ska årligen samt vid behov kommuniceras på APT. Handlingsplaner ska följas upp. Policyn ska även kommuniceras vid både lokalt och centralt risk- och sårbarhetsanalysarbete inom kommunen. Det är viktigt att verka för öppen dialog i arbetslagen gällande riskbilden för hot och våld, då detta ökar sannolikheten för att medarbetare som utsätts för hot, våld eller hot om våld ska känna stöd även efteråt. Vägledning för kartläggning av riskbilder för hot och våld finns bland annat i AFS 1993:2 samt i bilaga 1.

Övergripande behov av informations- och/eller utbildningsåtgärder, stöd/handledning och andra insatsbehov i förebyggande syfte att budgetera för, ska ses över årligen och behandlas i kommunens skyddskommitté.

Lokala rutiner för respektive verksamhet

Lokala rutiner för att förebygga hot och våldssituationer ska utarbetas på samtliga arbetsplatser och ses som ett komplement till policyn om hot och våld. Rutinerna ska utformas med utgångspunkt i resultat från skyddsrondd och ses över årligen och vid behov. De lokala rutinerna ska förvaras så att samtliga på arbetsplatsen har tillgång till dem men eventuella behov av sekretess bör beaktas.

Roller och ansvar

För dig som anställd

Det går inte att förutse hur du som anställd kommer att agera och reagera om en hotfull situation uppstår eller om du får kännedom om en hotbild riktad mot dig, kollegor, närstående eller andra inom verksamheten. Till denna policy finns en handlingsplan (bilaga 3) för att ge vägledning över agerande vid risk för hot och våld. Eftersom det inte går att förutse hur du eller andra medarbetare reagerar är det viktigt att det finns tydliga rutiner för hur berörda parter tas omhand efter en incident med inslag av hot eller våld, därför finns i bilaga 2 en checklista som i första hand riktar sig till chefer, men då denne inte finns på plats är det viktigt att du och dina kollegor tar hand om den/de anställda som drabbats av hot eller våld i enlighet med checklistans första avsnitt. Närmsta chef bör därefter kontaktas så snart som möjligt.

Du som medarbetare är även ansvarig för arbetsmiljön i enlighet med Arbetsmiljölagen, vilket innebär att du är skyldig att ta till dig information och verka för att de rutiner och arbetssätt som arbetsgivaren, i samverkan med anställda, beslutat om för att förebygga situationer med inslag av hot och våld.

För dig som chef/arbetsledare

Som chef är du ansvarig för dina medarbetare och deras arbetsmiljö, där eventuella inslag av hot och våld ingår. Då en eller flera medarbetare och/eller deras närstående utsätts för hot eller våld i arbete eller under fritid då detta kan hänföras sig till den anställdes yrkesroll, är du därför skyldig att agera, i första hand för att medarbetaren ska kunna gå vidare och i andra hand för att förebygga verksamheten för att det inträffade inte ska upprepas. En checklista för att säkerställa ett tryggt agerande finns i bilaga 2.

Du är skyldig att årligen, tillsammans med personal och skyddsombud, se över riskerna för hot och våld som en del i det systematiska arbetsmiljöarbetet och därefter upprätta handlingsplaner för förebyggande insatser.

Det går aldrig att förutse hur någon kommer att reagera efter en hotfull eller våldsamt situation; vissa uppvisar aggressivitet, andra passivitet eller chock. Om du som chef behöver stöd i ditt agerande vänder du dig i första hand till personalavdelningen, därigenom kan du även få kontakt med företagshälsovården eller annan aktör.

Centrala samverksansgruppen

Kommunens centrala samverkansgrupp, tillika skyddskommitté, ansvarar för att driva övergripande arbetsmiljöfrågor, där hot och våld ingår. Samverkansgruppen ska bevaka handlingsplaner och lokala riktlinjer för att förebygga hot och våld, samt besluta om särskilda satsningar, tex utbildningsinsatser.

Bilaga 1

CHECKLISTA vid kartläggning av lokala riskbedömningar och upprättande av handlingsplaner som en del i det systematiska arbetsmiljöarbetet.

Följande är att beakta vid upprättande av lokala rutiner för det förebyggande arbetet gällande hot och våld. Behov av förebyggande insatser ska konkretiseras genom handlingsplaner, som en del i verksamhetens arbetsmiljöplan och beaktas vid budgetarbete. Ytterligare aspekter bör tillföras utifrån varje verksamhets förutsättningar.

- Vilka risker för hot och våld finns i den fysiska och psykosociala arbetsmiljön på arbetsplatsen?
- Vad kan göras för att förebygga dessa?
- Behövs utbildningsinsatser för att anställda ska uppleva arbetet som tryggt och säkert?
- Är lokalerna tillfredsställande utformade och utrustade? Lokaler ska vara möblerade så att personal befinner sig närmast utgång och fordon alltid vända i färdriktningen vid hembesök.
- Vilka informationskanaler finns för att säkerställa att medarbetare och nyanställda (både tillsvidareanställda och samtliga vikarier) känner till befintliga risker och riskmoment vid förändringar i arbetet (om nya klienter/brukare/elever/miljöer tillkommer)?
- Finns välkända rutiner för att säkerställa att samtliga vet hur de ska agera om en hotfull situation uppstår?
- Förekommer ensamarbete och finns i så fall särskilda risker kopplade till detta?
- Förekommer att medarbetare arbetar ensamma på platser utöver ordinarie arbetsplats (byggnad)? Finns i så fall rutin gällande att alltid meddela var man åker och telefonnummer som man är anträffbar på, mm.
- Går snabb hjälp att få för medarbetare som arbetar ensamma?
- Hanteras pengar eller andra värdeföremål (mediciner, smycken, mobiltelefoner, fordon, mm) och hur kan man i så fall förebygga hotbilden kring detta?
- Finns behov av larm och finns i så fall hjälp att tillgå om larmbehov uppstår?

Bilaga 2

CHECKLISTA för agerande efter upplevelse med inslag av hot och/eller våld.

Spara listan som underlag vid uppföljning.

Datum: _____

Händelse: _____

Inblandad personal och/eller närstående:

Agerande/bedömning omedelbart efter en incident med inslag av hot och/eller våld:

Behövs läkarhjälp? Ja Nej

Tillkalla i så fall ambulans, alternativt ordna med transport till hälsocentral/ sjukbus. Den anställda bör inte åka ensam.

Är det lämplig att medarbetaren stannar i arbete? Ja Nej

Sörj för att medarbetaren på säkert sätt förs till sin bostad om så önskas/bedöms. Undvik att lämna medarbetaren ensam.

Finns behov/önskemål av att kontakta anhöriga? Ja Nej

Finns behov/önskemål av omgående stödsamtal? Ja Nej

Om ja, kontakta personalavdelningen för vidareförmedling av kontakt med företagshälsovård eller liknande. Gäller även om närstående har behov av stöd.

Har arbetsplatsens skyddombud meddelats om det inträffade? Ja Nej

Rådgör med denne ifall arbetsplatsen bör stängas med stöd av Arbetsmiljölagen i väntan på vidare åtgärder.

Har även övriga medarbetare fått chans att ventilera det inträffade? Ja Nej

Ingen ska behöva lämnas ensam för att bearbeta inträffade situationer. Ventilera redan nu hur det inträffade kunde ske och vilka åtgärder som kan behöva vidtas för att inte incidenten ska upprepas.

Agerande/bedömning inom en vecka efter incidenten:

Har tillbudsansmälan gjorts? Ja Nej

I och med tillbudsansmälan får personalavdelningen så småningom vetskap om det inträffade, liksom fackförbund. Tillbudet kommer sedan att behandlas i centrala samverkansgruppen (CSG). Tillbudet ska skrivas av medarbetaren men som chef bör du påminna om att detta ska göras.

Har personalavdelningen fått en komplettering till tillbudsansmälan avseende vilka personer som varit inblandade, händelseförlopp och planerade åtgärder för att förebygga? Ja Nej

Behöver arbetsskadeanmälan göras? Ja Nej

Arbetsskadeanmälan till Försäkringskassan upprättas tillsammans mellan anställd, chef och skyddsombud.

Har polisanmälan gjorts? Ja Nej

Polisanmälan ska alltid göras av dig som chef.

Har kommunens säkerhetssamordnare meddelats om det inträffade? Ja Nej

Har anmälan till Arbetsmiljöverket gjorts? Ja Nej

Vid allvarligare incident ska detta göras. Arbetsmiljöverket kommer i sin tur att avkräva åtgärdsplan.

Har riskbilden på arbetsplatsen setts över? Ja Nej

Det kan behövas åtgärder för att förebygga att inte liknande incidenter inträffar igen. Dessa åtgärder ska lyftas till högre chefer och slutligen behandlas på CSG i enlighet med andra arbetsmiljöärenden om dem inte kan åtgärdas direkt av ansvarig chef.

Har medarbetaren gått miste om lön eller andra förmåner eller gjort utlägg för kostnader till följd av det inträffade? Ja Nej

Kostnader och ersättningar kan eventuellt berättigas via arbetsskade försäkring hos AFA-försäkringar. Vissa bemyndiganden ger också möjlighet till ersättning vid personskada i arbete. Du som chef bör bistå den anställda i detta.

Uppföljning efter ca 3 månader

Har den/dem drabbade fått hjälp eller kvarstår problem som behöver lösas?

Ja Nej

Om stödsamtal har bjudits bör även företagshälsovården eller annan instans (som gett samtal) vara med vid uppföljning.

Har medarbetarens sjukfrånvaro förändrats? Ja Nej

Ökad sjukfrånvaro kan vara en signal om att åtgärder för den anställda bör vidtas. Samtliga medarbetare som varit inblandad i incidenten bör följas upp, inte bara den/dem som direkt berördes av hot eller våld.

Har riskbilden mot medarbetaren personligen förändrats? Ja Nej

Har riskbilden mot medarbetarens närstående förändrats? Ja Nej

Har riskbilden mot verksamheten förändrats? Ja Nej

Har föreslagna åtgärder för att minska riskbilden vidtagits? Ja Nej

Hur har incidenten hanterats i CSG?

Uppföljning efter ca 1 år

Efter ett år bör du som chef göra en liknande uppföljning som efter tre månader. Om företagshälsovården funnits med bör även dessa delta vid denna uppföljning för dialog kring hur medarbetaren ska komma vidare.

Bilaga 3

HANDLINGSPLAN om hotfull och/eller våldsamt situation skulle uppstå

Om du som medarbetare blir utsatt för direkt hot eller våld finns några enkla tumregler för att undvika att provocera och/eller bli provocerad.

Försök behålla lugnet. Många gånger är inte angreppet riktat mot Dig personligen utan du råkar bara befinna dig i den aggressives väg eller företräder något som väckt hans/hennes ilska. Det är vid dessa tillfällen viktigt att behålla sin professionalism och skilja på yrkesroll och privatperson.

Respektera revir. Den aggressive behöver ofta ett större revir. Gå inte för nära och undvik med frågor som kan uppfattas som personliga tills du känner dig säker på att ha blivit accepterad.

Skapa andrum. Det kan du göra genom att du tex flyttar er till en lämplig plats där ni ostört kan prata med varandra men där du samtidigt känner dig trygg.

Ta den andre på allvar. Visa respekt för hans/hennes känslouttryck.

Använd din yrkeskunskap. Lita på din egen kompetens och intuition och försök att avleda aggressiviteten.

Avstå från att själv hota, det trappar oftast bara upp konflikten.

Håll dig till sakfrågan. Avstå från personliga anmärkningar, särskilt sådana som kan kränka eller förnedra motparten.

Undvik vinnare-förlorare-situationer. Försök att föra en diskussion där ingen behöver känna sig som vinnare eller förlorare, utan som deltagare i lösningen av ett problem.