

Författningssamling

Dokumenttyp Riktlinje	Beslutsinstans Kommunstyrelsens arbetsutskott	Beslutsdatum 2006-10-10	§ 165
Dokumentansvarig HR-chef			
Gäller för Nässjö kommun		Senast reviderad 2020-03-10 § 56	

Riktlinje våld- och hotsituationer i arbetslivet

Inledning

Alla kan i sitt arbete hamna i våld- och hotsituationer även om vissa yrkesgrupper eller verksamheter är mer utsatta än andra. Arbetsgivaren har enligt arbetsmiljöverkets regler ansvar för att arbetet på alla arbetsplatser ordnas så att riskerna för våld eller hot så långt som möjligt förebyggs. Det ska även finnas säkerhetsrutiner för de arbeten som kan medföra risk för våld och hot. Vidare ska medarbetarna snabbt kunna få hjälp och stöd om de blivit utsatta. Ett bra förebyggande arbete skapar en arbetsplats där medarbetare är trygga och säkra i sin yrkesutövning, även i verksamheter och situationer där risken för att bli utsatt är påtaglig. De framtagna riktlinjerna är ett stöd i detta arbete och varje arbetsplats ska anpassa dem till sin respektive verksamhet. Riktlinjerna vänder sig till såväl chefer som anställda.

Mål

På Nässjö kommuns arbetsplatser arbetar vi målmedvetet med förebyggande säkerhetsarbete och har en organisation för att ge stöd till dem som direkt eller indirekt varit utsatta för våld och hot.

Verksamhetsnära rutiner

Nässjö kommuns arbetsplatser har alla olika förutsättningar, risker för att våld- och hotsituationer kan inträffa ser därför olika ut och kan uppstå av olika anledningar. Förutsättningarna kan också förändras över tid. Därför ska varje arbetsplats vid behov anpassa rutiner efter sina förutsättningar. Riktlinjerna i detta dokument ska arbetas in på lämpligt sätt. De gånger förvaltningen har en krishanteringsplan eller andra relevanta dokument bör även dessa ligga i linje med verksamhetens rutiner.

Förebyggande arbete

Det förebyggande personsäkerhetsarbetet syftar till att i möjligaste mån minska risken för att vi hamnar i en situation där vi utsätts för våld eller hot. Genom att förbättra säkerheten i lokalerna på arbetsplatsen och införa genomtänkta rutiner kan många hot- och våldssituationer undvikas. Det handlar också om att ha en beredskap för hur vi hanterar situationer som uppstår. Chef har ansvaret för detta arbete men det är viktigt att ta hjälp av skyddsombud samt medarbetare.

Kartläggning och riskbedömning

Arbetsgivaren har krav på sig att göra en kartläggning och bedömning av risken för våld och hot både för arbetsplatsen i sin helhet och för enskilda arbetssituationer, samt vidta förebyggande åtgärder. Förslag på åtgärder kan vara information/utbildning samt anpassning av lokaler, arbetssätt eller rutiner. Kartläggningen behöver revideras och uppdateras efter t.ex. tillbud och verksamhetsförändringar.

Alla verksamheter ska ha en kartläggning över vilka risker för våld och hot som föreligger på just deras arbetsplats. Chef har ansvar för att detta görs på respektive arbetsplats och att planerade åtgärder genomförs och följs upp.

Checklista och stöd i detta arbete finns på chef/personalhandboken.

Faktorer som kan utgöra en risk för våld och hot

- Upplevd eller verklig makt/myndighetsfunktion - som representanter för arbetsgivaren kan alla medarbetare hamna i riskfyllda situationer i kontakt med personer som upplever sig ha något otalt med kommunen. Framför allt inom klientinriktade arbeten t.ex. inom socialtjänsten, vården och skolan.
- Arbete i offentliga miljöer - till exempel ett bibliotek, en skola eller ett medborgarkontor.
- Arbete med människor - Aggressiva handlingar eller hot kan till exempel komma från klienter, brukare, elever, patienter eller deras anhöriga.
- Hantering av pengar eller varor.
- Kvälls- eller nattarbete.
- Ensamarbete.
- Bristande kunskap och erfarenhet både inom sitt yrkesområde och om bemötande och konflikter.
- Stress, tidsbrist, för hög arbetsbelastning.
- Brottsbelastade områden eller platser.

Säkerhetsrutiner

Det ska alltid finnas särskilda säkerhetsrutiner för arbetssituationer som kan medföra risk för våld eller hot om våld. Här är kartläggningen en bra grund för att avgöra vilka situationer det kan vara. Rutinerna ska hållas aktuella och följas upp, och de ska vara kända av alla som kan bli berörda av riskerna. Det kan handla om att undvika ensamarbete i vissa situationer, hur man ska hantera hotfulla telefonsamtal eller besökare/brukare/elever etc. På chef/personalhandboken finns exempel på rutiner för vissa tänkbara situationer. Verksamheten ansvarar dock alltid för att anpassa rutinerna efter sina förutsättningar

Vid arbete där det finns risk för återkommande våld eller hot om våld ska medarbetarna kunna få särskilt stöd och handledning.

När situation uppstår

Hur medarbetare ska agera

Även om arbetsgivaren har vidtagit åtgärder för att förhindra våld och hot, kan det ändå förekomma hotfulla situationer. Då är det viktigt att medarbetaren vet hur den ska agera. På chef/personalhandboken finns exempel på rutiner för vissa tänkbara situationer. Verksamheten ansvarar dock alltid för att anpassa rutinerna efter sina förutsättningar.

Vid en vålds- eller hotsituation ska det alltid finnas en möjlighet att kalla på snabb hjälp. Larm ska finnas på de enheter/arbetsplatser där så krävs för säkerheten. Alla medarbetare ska kunna använda larmet samt veta vad som sker när man har larmat. En rutin för test av larm ska finnas där larm finns.

Första hjälpen och krisstöd

I föreskriften ”Krisstöd och första hjälpen” (AFS 1999:07) finns reglerat att arbetsgivaren ska ha beredskap för första hjälpen och krisstöd.

Första hjälpen

På varje arbetsställe skall finnas den beredskap och de rutiner för första hjälpen som behövs med hänsyn till verksamhetens art, omfattning och särskilda risker. Det är viktigt att medarbetarna känner till de rutiner som gäller, vilken utrustning som finns och var den finns.

Krisstöd

Med krisstöd menas det psykiska och sociala omhändertagande som behövs i samband med olyckor, akuta krissituationer och liknande allvarliga händelser som kan utlösa krisreaktioner. Vi reagerar alla olika i en krissituation. För några personer kan efterreaktioner fördröjas upp till flera veckor. En del kan verka opåverkad, men det betyder inte att de är oberörda. Som chef är det viktigt att du är närvarande och synlig för att fånga upp stämningen, att du pratar och lyssnar på dina medarbetare. Även en tid efter händelsen.

Psykiskt och socialt omhändertagande i det akuta skedet är väldigt viktigt när något omskakande inträffat. Ett gott omhändertagande kan mildra stressreaktionen och förebygga framtida sjukdomstillstånd. Arbetskamrater och arbetsledare kan ge stöd, trygghet och visa omsorg. Ofta kan det dock vara bra att någon utomstående träffar den eller de som varit utsatta. Då finns företagshälsovården att tillgå. Det är viktigt att åtgärder vidtas omgående och att kontakt tas så fort som möjligt.

Företagshälsovården är en oberoende expertresurs som arbetar både aktivt och förebyggande med våra medarbetares hälsa på olika sätt. Företagshälsovårdens uppgift vid fall av hot och våld är att möta personen/gruppen för att ge hjälp att bearbeta det akuta skeendet. De kan ge stöd både till den utsatte men också arbetsgruppen och chef/arbetsledare när det är aktuellt.

Företagshälsovården beslutar tillsammans med chefen hur arbetet med krisstödet ska organiseras. Om fortsatta stödåtgärder behövs ges det från företagshälsovården i annan form.

Det är viktigt att medarbetarna känner till vilka resurser som finns att tillgå och var de kan hitta kontaktuppgifter.

Uppföljning/Anpassning av arbetsförhållanden

Alla tillbud och incidenter rörande våld och hot ska anmälas via vårt tillbudsverktyg. Där görs en riskbedömning och en åtgärdsplan upprättas. Det är också via tillbudsverktyget chef ska anmäla alla skador till försäkringskassan samt allvarliga tillbud och skador till arbetsmiljöverket. Via tillbudsverktyget ska också medarbetaren anmäla skadan till AFA försäkringar.

Tillbud/olycka på grund av våld och hot är en anledning att se över arbetsplatsens kartläggning av risker samt säkerhetsrutiner. Vid behov ska åtgärder sättas in. Allt för att minimera risken att något liknande händer igen.

Polisanmälningar

Kommunens princip är att alla fall av våld eller hot om våld riktade mot medarbetare eller förtroendevalda ska anmälas till polisen. Anmälan kan göras av den anställde själv eller av chef. Om våld eller hot om våld medfört dödsfall, svårare personskada eller samtidigt drabbat flera arbetstagare ska arbetsgivaren omgående göra en anmälan till arbetsmiljöverket.

Ansvarsfördelning

Arbetsgivaren

Arbetsgivaren har alltid huvudansvaret mot medarbetare att ordna och utforma arbetsmiljön för att förebygga och förhindra ohälsa som orsakas av våld och hot. Vidare ska arbetsgivaren informera samtliga medarbetare om risker för våld och hot som kan förekomma.

Chef

I Nässjö kommun är arbetsmiljöansvaret fördelat på våra chefer. Det förebyggande arbetet ska ske tillsammans med medarbetare och skyddsombud. Chefer ska:

- Uppmuntra till rapportering av alla tillbud och händelser med inslag av våld och hot i vårt tillbudsverktyg.
- Hantera och följa upp inrapporterade tillbud och händelser i tillbudsverktyget. Glöm inte att ge återkoppling till arbetslaget, lämpligtvis vid arbetsplatsträffar.
- Göra riktlinjer och rutiner kända, inte minst genom introduktion av nya medarbetare och praktikanter. Alla medarbetare ska veta var de ska vända sig samt hur de ska agera om en hot- och våldssituation uppstår.
- Se till att medarbetare har nödvändig kunskap och utbildning för att utföra sitt arbete på ett så säkert sätt som möjligt.
- Undersöka arbetsmiljön i förebyggande syfte, mot olika hot- och våldssituationer som kan uppstå. Vidta åtgärder för att förebygga de risker som undersökningen lyfter fram samt följa upp åtgärderna.
- Vid behov anpassa rutiner mot våld och hot till den egna verksamheten.

Chefen är ansvarig för arbetsmiljön, men även – tillsammans med övrig ledning – normgivande för hur arbetsmiljöfrågorna värderas och prioriteras. Medarbetarna kommer i stor utsträckning att göra som ledningen gör. Därför är det viktigt att cheferna:

- Klargör att våld och hot på arbetsplatsen inte accepteras och ska rapporteras.
- Klargör att medarbetarnas säkerhet alltid kommer i första rummet.

Medarbetare

Medarbetaren ansvarar för att medverka i arbetsmiljöarbetet och delta i genomförandet av åtgärder för att åstadkomma en god arbetsmiljö. Detta innebär att:

- Vara uppmärksam och följa de riktlinjer, rutiner och instruktioner som finns.
- Om du som medarbetare bedömer att en arbetsuppgift kan medföra risk för våld och hot ska du underrätta din arbetsgivare.

HR-avdelningen

HR-avdelningen ansvarar för att riktlinjer och övergripande rutiner följer gällande lagstiftning och uppdateras vid behov. Vidare finns HR tillgängliga för stöd och råd i frågor kring detta ämne.

Lagar och dokument

AFS 1982:3 Ensamarbete

AFS 1993:2 Våld och hot i arbetsmiljön

AFS 1999:7 Första hjälpen och krisstöd

AFS 2001:1 Systematiskt arbetsmiljöarbete

AFS 2009:2 Arbetsplatsens utformning

Arbetsmiljölagen

Verksamhetsspecifika lagar