

Riktlinjer vid hot och våld mot förtroendevalda eller tjänstepersoner

Diarienummer KS 24/397

- Mål** Mål beskriver vad kommunen ska uppnå. Den är många gånger abstrakt och beskriver sällan sättet som det uppnås på. De kan innehålla långsiktiga perspektiv och beskriver verksamhetsområden som ska utvecklas och i vilken riktning.
Exempel på mål: Mål och prioriteringar.
- Plan** Kommunens mål omsätts till handling oftast genom en plan. De beskriver närmare hur verksamheten ska arbeta för att uppnå satta mål.
Exempel på plan: Verksamhetsplan.
- Riktlinje** Riktlinjer ska ge konkret stöd för hur arbetsuppgifterna ska utföras. De beskriver ramarna och riktningen för området. Riktlinjer ska vara så detaljerade att våra medarbetare ska känna sig trygga i sitt agerande, men utan att detaljstyra ageranden.
Exempel på riktlinje: Riktlinjer för styrdokument.
- Policy** En policy ska ge en princip att hålla sig till; ett sätt att se på en viss företeelse. En policy säger hur vi ska förhålla oss i t ex kommunikationsfrågor, hur vi ser på hemarbete eller hur kosten ska vara för de vi serverar.
Exempel på policy: Kommunikationspolicy
- Regel** Regler ska ge absoluta gränser för vårt agerande. Typiska ord och uttryck i sådana dokument är ”ska”, ”måste” och ”får inte”.
Exempel på regel: Regler för Ånge kommuns borgensåtagande.

Omfattar	Kommunkoncernen
Dokumentansvarig	Säkerhetschef
Fastställd av	Kommunfullmäktige
Fastställd när	2025-06-16 § 71
Giltig från och med	2025-06-16
Giltig till	2029-06-15

Innehåll

1	Inledning.....	1
2	Syfte och omfattning	1
3	Ansvar.....	1
3.1	Kommunstyrelsen.....	1
3.1.1	Säkerhetschefen	1
3.2	Chefens ansvar.....	2
3.3	Medarbetarens och förtroendevalds ansvar	2
4	Systematiskt säkerhetsarbete	2
4.1	Olaga hot.....	2
4.2	Förbyggande arbete	2
5	Rutin för att möta hot och våld.....	2
5.1	Riskbedömning	3
5.2	Tillbud och arbetsskada	3
5.3	Anpassning av lokaler	4
5.4	Larm.....	4
5.5	Utbildning.....	4
5.6	Bemanning.....	4
6	Skyddsmetoder vid en våldssituation	5
7	Efter en händelse.....	5
7.1	Anmälan till polis	5
7.2	Omhändertagande.....	5
7.3	Uppföljning.....	6
8	Praktisk hantering vid hot och våld	6
8.1	Du som medarbetare	6
8.2	Du som chef.....	6
8.3	Du som förtroendevald	7
8.4	Stöd vid rättegång.....	7
9	Bilaga 1	8
9.1	Risker.....	8
9.2	Förebygg.....	8
9.3	Handlingsplan.....	8
9.4	Lokaler.....	8
9.5	Snabb hjälp	8



9.6	Säkerhetsrutiner	8
9.7	Ensamarbete	9
9.8	Dokumentation	9
9.9	Hjälp efteråt	9
9.10	Förekomst	9
9.11	Minderåriga	9
9.12	Planerade åtgärder	9

1 Inledning

Den offentliga förvaltningen skall präglas av demokrati, rättssäkerhet och effektivitet. Förekomsten av hot och våld riktat mot tjänstepersoner och förtroendevalda verksamma i den offentliga förvaltningen innebär ett allvarligt hot mot dessa grundläggande principer. Den demokratiska beslutsprocessen riskerar att störas. På sikt kan det hota hela det demokratiska samhället.

Ånge kommun arbetar för att medarbetare och förtroendevalda ska ha en trygg och säker arbetsmiljö. Detta innebär att kommunen aldrig accepterar hot och våld och gör allt som är möjligt för att minimera riskerna och ge dem som ändå drabbas bästa tänkbara stöd.

Risken att bli utsatt för hot och våld ser olika ut från person till person, från uppdrag till uppdrag och från tid till annan. Gemensamt är att det är ett arbetsmiljöproblem samt ett hot mot vår demokrati om medarbetare, eller förtroendevald inte vågar fatta beslut på grund av upplevt obehag eller faktiska hot och trakasserier.

Arbetsgivaren ansvarar för arbetsmiljön och är skyldig att bedriva ett systematiskt arbetsmiljöarbete enligt föreskrifter från Arbetsmiljöverket (AFS: 2001:1, AFS: 2015:4). Med arbetsmiljö menas allt som påverkar människor på jobbet, det vill säga såväl fysiska som organisatoriska och sociala faktorer. Den väsentligaste uppgiften för arbetsmiljöarbetet är att skapa friska arbetsplatser där ingen blir skadad av arbetet. Det systematiska arbetsmiljöarbetet säkrar att arbetsmiljöfrågorna blir en naturlig del av verksamheterna. Ett förebyggande, främjande och systematiskt arbetsmiljöarbete där man i det dagliga arbetet uppmärksammar och tar hänsyn till att förhållanden i arbetsmiljön som kan påverka medarbetarnas hälsa och säkerhet leder till en trygg och säker arbetsmiljö. Arbetsgivaren ansvarar för att utreda de risker för våld eller hot om våld som kan finnas i arbetsmiljön samt vidta åtgärder som kan föräntas av utredningen (AFS: 1993:2).

2 Syfte och omfattning

Syftet med riktlinjerna är att förebygga ohälsa och olycksfall i arbetet och förtroendeuppdraget, samt ska fungera som ett stöd till verksamheter och ledning i syfte att medarbetare och förtroendevalda ska ha en trygg och säker arbetsplats.

Riktlinjerna omfattar samtliga anställda och förtroendevalda i Ånge kommun samt de kommunala bolagen.

Detta är huvuddokumentet för arbetet mot hot och våld i kommunen. Inom varje verksamhet ska det finnas verksamhetsspecifika planer gällande hot och våld som utgår ifrån huvuddokumentet men anpassade till egen verksamhet.

3 Ansvar

3.1 Kommunstyrelsen

Kommunstyrelsen har ett övergripande ansvar för att arbetet mot hot och våld mot tjänsteperson och förtroendevald bedrivs aktivt i syfte att nedbringa skadefrekvensen och skadekostnader.

3.1.1 Säkerhetschefen

Kommunstyrelsen utövar sitt ledande och samordnande ansvar inom dessa områden genom kommunens säkerhetschef.

3.2 Chefens ansvar

Chefen har ett ansvar för att förebygga och hantera hot och våld och att i samverkan med medarbetarna genomföra riskbedömning av arbetsmiljön. Detta innefattar att informera och utbilda medarbetarna om riskerna i arbetet samt hur dessa kan förebyggas eller undvikas och arbeta med utredning och uppföljning av händelser. Chefen ansvarar för att nyanställda, vikarier, timanställda och studerande/praktikanter får information och introduktion. Det ska även finnas särskilda säkerhetsrutiner för arbetsuppgifter som är riskfyllda. Chefen har även ansvaret för det förebyggande arbetet och bör informera sina medarbetare om kommunens riktlinjer.

3.3 Medarbetarens och förtroendevalds ansvar

Varje medarbetare och förtroendevald är ansvarig för att ta del av information, följa de regler och rutiner som gäller på arbetsplatsen samt har ansvar för att bidra till att skapa en god arbetsmiljö.

4 Systematiskt säkerhetsarbete

Det är viktigt att alla vet hur man ska agera vid en akut situation. Därför ska varje verksamhet och arbetsplats göra en riskbedömning och bedöma de risker för våld eller hot om våld som kan finnas på arbetsplatsen i sin helhet och för enskilda arbetssituationer (se bilaga 1). För att omhänderta de risker som framkommer upprättats en plan för detta. Denna plan benämns handlingsplan och kommer i sin tur ge nya rutiner och åtgärder som behöver genomföras.

Situationer med hot och våld kan ibland vara svåra att bedöma och innan det görs, kan samråd ske med chef, HR-enheten eller Säkerhetsenheten.

4.1 Olaga hot

Oberoende om du utsätts privat eller i tjänsten innebär olaga hot:

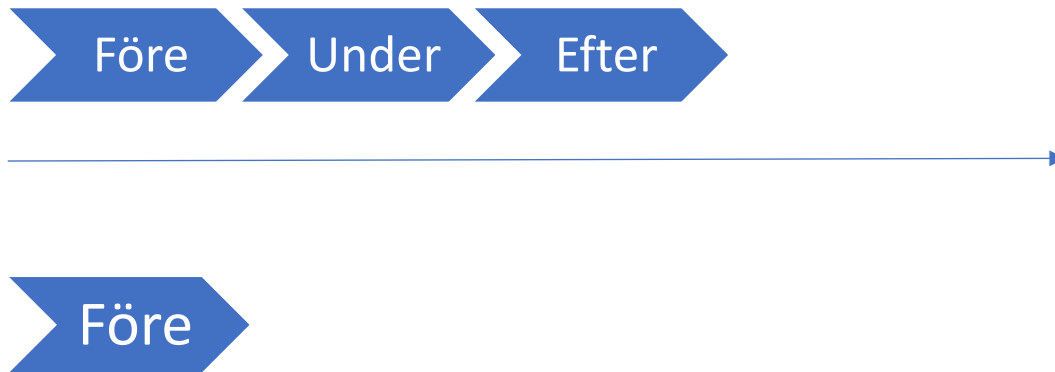
- Att någon hotar att skada dig eller din egendom.
- Att hotet som riktas mot dig även kan omfatta andra personer, djur eller föremål som har stor betydelse för dig.
- Att hotet ska framkalla allvarlig rädsla för egen eller annans säkerhet till person, egendom, frihet eller frid. Hotet kan ske via personliga möten, telefon, mejl eller sociala medier.

4.2 Förbyggande arbete

Det är viktigt att arbeta förebyggande för att möta och hantera olika former av hot- och våldssituationer. Detta görs genom utbildning, information, riskbedömningar, framtagande av lokala handlingsplaner, rutiner och åtgärder. Arbetsmiljöfrågor ska vara en naturlig del av verksamheten och behandlas bland annat på arbetsplatsträffar och medarbetarna ska regelbundet uppmärksammas på vikten av en god arbetsmiljö där alla behandlas lika. Medarbetarsamtalet är också ett bra verktyg för att analysera läget i organisationen och fånga upp tidiga signaler.

5 Rutin för att möta hot och våld

Som chef är du skyldig att utreda om du får kännedom om olika former av hot- och våldssituationer inom din verksamhet.



Det är viktigt att alla vet hur man ska agera vid en akut situation. Därför ska varje verksamhet och arbetsplats arbeta med riskbedömning och bedöma de risker för våld eller hot om våld som kan finnas på arbetsplatsen i sin helhet och för enskilda arbetssituationer. Nedan finns exempel som bör beaktas i en riskbedömning:

- Hot via telefon, mejl, brev, sociala medier.
- Våldsamma situationer som kan uppstå (möten, hot utifrån).
- Arbetsplatsen; lås, larm, passage och behörigheter.

5.1 Riskbedömning

Situationer med hot och våld kan ibland vara svåra att bedöma och innan det görs, kan samråd ske med chef, HR-enheten eller Säkerhetsenheten. Då det finns risk för våld eller hot om våld skall arbetsgivaren kartlägga och bedöma de risker som kan finnas i arbetet. Utifrån riskbedömningen ska en handlingsplan tas fram för arbetsplatsen.

Exempel på frågor att använda vid kartläggning av risker:

- När, var, hur kan risker uppstå?
- Vilka förebyggande åtgärder har vidtagits?
- Finns säkerhetsrutiner?
- Sker övning och genomgång av skydd och säkerhet?
- Undviks ensamarbete i riskabla situationer?
- Har anställda fått utbildning inom området?
- Har vi tydliga instruktioner?
- Vet alla vad de ska göra vid hot- eller våldshändelse?
- Förekommer regelbunden handledning?
- Finns det tillgång till ordningsvakt eller Polis?
- Ingår rutiner för hot och våld i introduktion för nyanställda?
- Diskuteras tillbud, hot och våld i personalgruppen?

5.2 Tillbud och arbetsskada

Tillbudsrapportering är en viktig del i det förebyggande arbetsmiljöarbetet och ger arbetsgivaren möjlighet att identifiera risker i arbetsmiljön. Tillbudsrapporteringen ingår som en del i det systematiska arbetsmiljöarbetet. Tillbud och händelser med hot eller våld ska utredas enligt kommunens gällande rutiner för tillbud och arbetsskador.

Arbetsgivaren är skyldig att utreda alla fall av ohälsa, olycksfall och tillbud och utan dröjsmål underrätta Arbetsmiljöverket vid tillbud som har inneburit allvarlig fara för liv eller hälsa.

Anmälan görs av chef om möjligt tillsammans med den anställde och skyddsombud.

Samtliga hot- eller våldssituationer som inte leder till en direkt skada ska även rapporteras som allvarligt tillbud. Blir man skadad till följd av ett överfall eller utsatt för hot som ger upphov till psykisk skada, bedöms detta som olycksfall och ska anmälas som en arbetsskada.

5.3 Anpassning av lokaler

Lokalernas utformning och möblering är av stor vikt vid en hot- och våldssituation. Vid riskbedömning ska behov av lokalanpassning för att minska riskerna för hot och våld tas upp som en särskild punkt.

5.4 Larm

Medarbetare skall ha möjlighet att kalla på snabb hjälp vid en vålds- eller hotsituation. Fasta eller bärbara larm ska finnas på de enheter/arbetsplatser där så krävs för säkerheten. Larmet ska vara anpassat till verksamhetens krav. Alla medarbetare ska vara förtrogna med och kunna använda larmet samt veta vad som sker när man har larmat.

5.5 Utbildning

Medarbetare skall ha tillräcklig utbildning och information och få tillräckliga instruktioner för att kunna utföra arbetet säkert och med tillfredsställande trygghet. Vid arbete där det finns risk för återkommande våld eller hot om våld skall arbetstagarna få särskilt stöd och handledning. Utbildningar som stärker medarbetarnas möjligheter att hantera situationer som medför risker för hot och våld är en del i det förebyggande arbetet. Som stöd för detta finns kommunens Säkerhetsenhet.

5.6 Bemanning

I samband med riskbedömning bör hänsyn tas till bemanning. Ensamarbete där det finns kända risker ska undvikas. Innebär en arbetsuppgift påtaglig risk för våld eller hot om våld får den inte utföras som ensamarbete.

 Under

6 Skyddsmetoder vid en våldssituation

Beroende på typ av situation finns det olika skyddsmetoder att använda sig av. Vid kontakt med polis görs en bedömning om behov av hantering av situationen. Det är viktigt att man på arbetsplatsen talar om risken, övar och förbereder sig för tänkbara situationer.

Utrymning – innebär att alla medarbetare lämnar lokalen för att söka skydd. Lämplig metod att använda sig av när hotet finns i lokalen.

Inrymning – innebär att man stänger in sig i lokalen för att söka skydd. Lämplig metod att använda sig av när hotet kommer utifrån.

Utestängning – innebär att man låser lokalen för att stänga ute hotet. Lämplig metod att använda sig av när hotet befinner sig utanför lokalen och medarbetarna befinner sig i lokalen.

 Efter

7 Efter en händelse

7.1 Anmälan till polis

Hot och våld ska polisanmälas. En polisanmälan bör i första hand göras av den som blir utsatt men kan också upprättas av chef.

7.2 Omhändertagande

Tillbud och händelser med hot eller våld ska dokumenteras och utredas enligt kommunens gällande rutiner för tillbud och arbetsskador.

En medarbetare ska inte lämnas ensam den närmaste tiden efter händelsen. Medarbetaren ska snabbt få:

- Medicinskt och psykologiskt omhändertagande.
- Behandling, bedömning och dokumentation av eventuell fysisk skada - utförd av läkare.

Chef ansvarar för att det inom ett till tre dygn genomförs en systematisk genomgång med alla inblandade, avlastningssamtal eller debriefing (samtal med handledning). Denna bör ledas av en utomstående kunnig person, till exempel någon från företagshälsovården eller hälsocentralen.

En medarbetare som har utsatts för en hot- eller våldssituation kan komma att må dåligt. Det är viktigt att den som har blivit utsatt känner ett kollegialt stöd. Med det som grund bör en eller ett par kollegor ges uppdrag att hålla kontakten genom att besöka, ringa eller sms:a den utsatta personen.

7.3 Uppföljning

Det är viktigt att följa upp händelsen. Använd fortsatt riskbedömning och upprätta en handlingsplan för uppföljning för de inblandade. Vilka åtgärder som behöver vidtas avgörs av vad som inträffat och den enskildes behov.

8 Praktisk hantering vid hot och våld

8.1 Du som medarbetare

Om du som medarbetare har blivit utsatt för hot och/eller våld ska detta meddelas närmaste chef och polisanmälas.

- Anmälan ska ske skriftligt eller muntligt till närmaste chef.
- Anmälan ska ske skriftligt eller muntligt till polisen. *Muntligt genom att ringa 114 14 (akut 112) alternativt gör en anmälan på polismyndighetens hemsida.*
- Du som medarbetare har skyldighet att delta aktivt i kommande utredning och lämna korrekta uppgifter under utredningens gång. *Skyddsombud/facklig representant kan fungera som stöd i processen.*
- Alla medarbetare ska delta i de åtgärder som arbetsgivaren beslutar om i syfte att säkerställa en god arbetsmiljö

Vid behov kan Säkerhetschef fungera som ett stöd i ovan punkter.

8.2 Du som chef

När du som chef får kännedom om att en medarbetare blivit utsatt för hot och/eller våld.

- Dokumentera informationen som du fått till dig.
- Säkerställ att en anmälan sker till polisen.
- Informera skyddsombud kring situationen och fortsatt hantering.
- Genomför individuella samtal med den som blivit utsatt.
- Samtalet ska fokusera på medarbetarens upplevelse.
- Utred om medarbetaren önskar samtalsstöd hos företagshälsovården.
- Sammanfatta samtalet och förvissa dig om att ni uppfattat samtalet på samma sätt
- Dokumentera samtalen.

Riskbedömning

- Riskbedöm medarbetarens arbetssituation och anpassa vid behov arbetsuppgifter

Följ upp ärendet kontinuerligt.

- Följ upp det individuella samtalet inom ett till tre dygn.
- Ny uppföljning efter två månader.
- Uppdatera tidigare gjord riskbedömning.

Anmälan av allvarligt tillbud eller arbetsskada görs till Försäkringskassan och Arbetsmiljöverket tillsammans med medarbetaren.

Vid behov kan Säkerhetschef fungera som ett stöd i ovan punkter. Vid behov kontakta även kommunikationsansvarig för samråd och plan för eventuella mediakontakter.

All information om hotet ska sparas i personakten.

8.3 Du som förtroendevald

Om du som förtroendevald har blivit utsatt för hot och/eller våld ska detta meddelas partiets gruppleddare och avdelningschef om sådan finns, samt polisanmälas.

- Anmälan ska ske skriftligt eller muntligt till partiets gruppleddare och avdelningschef.
- Anmälan ska ske skriftligt eller muntligt till polisen. *Muntligt genom att ringa 114 14 (akut 112) alternativt gör en anmälan på polismyndighetens hemsida.*
- Du som förtroendevald har ett ansvar att delta aktivt i kommande utredning och lämna korrekta uppgifter under utredningens gång.
- Du som förtroendevald ska delta i de åtgärder som Ånge kommun beslutar om i syfte att säkerställa god arbetsmiljö.

Vid behov kan nämnsordförande, Utskottsordförande, avdelningschef, säkerhetschef fungera som ett stöd i ovan punkter. Vid behov kontakta även kommunikationsansvarig för samråd och plan för eventuella mediakontakter.

8.4 Stöd vid rättegång

Person som ska närvara vid rättegång, antingen genom att företräda kommunen eller då denne själv har blivit drabbad har rätt till stöd. Den drabbade kan exempelvis erbjudas att ta med sig en person som stöd. Möjlighet finns också att få en genomgång av rättegångsförfarandet inför rättegången. Kommunchef eller Säkerhetschef kan vara behjälplig i bedömning av lämpliga stödåtgärder. Deltagandet sker på arbetstid.

9 Bilaga 1

Denna bilaga är ett hjälpmedel vid kartläggning av risker för våld och hot om våld. Det är avsett för arbetsplatser inom olika omsorgsverksamheter och för grund- och gymnasieskolor. Men kan användas av alla yrkesområden.

Genom att besvara frågorna får ni en bild av var riskerna finns och ett underlag till en diskussion om vilka säkerhetsåtgärder som behövs. Anteckna vilka åtgärder som ska vidtas, vem som har ansvaret för dem och när de ska vara genomförda.

Frågorna utgår från reglerna i föreskrifterna Våld och hot i arbetsmiljön, AFS 1993:2.

9.1 Risker

- a) Går ni alltid igenom arbetsuppgifterna runt varje ny brukare inom omsorgen innan arbetet påbörjas?
- b) Vet du som arbetsgivare var riskerna för våld eller hot om våld finns?
- c) Finns det särskilda risker i vissa situationer eller på vissa platser?
- d) Känner anställda och elever, inklusive nyanställda, vikarier, timanställda och städpersonal, till riskerna?

9.2 Förebygg

Har ni gjort något för att förebygga riskerna?

9.3 Handlingsplan

Finns det en handlingsplan för hur våld och hot ska förebyggas där bland annat stöd och handledning ingår?

9.4 Lokaler

- a) Förekommer det att obehöriga uppehåller sig i lokalerna?
- b) Förekommer det att obehöriga vistas på skolgården?
- c) Finns det tillräcklig belysning i och utanför lokalerna?

9.5 Snabb hjälp

Går det att få snabb hjälp vid en vålds- eller hotsituation?

9.6 Säkerhetsrutiner

- a) Vet alla hur man gör om man behöver kalla på hjälp?
- b) Finns det regler för hur pengar och stöldbegärliga föremål ska förvaras?
- c) Finns rutiner och regler dokumenterade, t.ex. i en handlingsplan eller checklista?
- d) Kontrollerar ni regelbundet att anställda och elever känner till säkerhetsrutinerna?

9.7 Ensamarbete

- a) Händer det att någon arbetar ensam?
- b) det särskilda risker för våld och hot vid ensamarbete?
- c) Händer det att minderåriga arbetar ensamma?

9.8 Dokumentation

- a) Anmäler ni olycksfall och tillbud till Arbetsmiljöverket i ditt län?
- b) Anmäler ni arbetsskador till Försäkringskassan?

c) Utreder ni händelser med våld och hot?

Obs! Allvarliga olycksfall och tillbud ska anmälas till Arbetsmiljöverket enligt 3 kap. 3 a § arbetsmiljölagen. Arbetssskador anmäls till Försäkringskassan enligt 42 kap 10 § socialförsäkringsbalken. Båda anmälningarna kan göras på www.anmalarbetskada.se.

9.9 Hjälpt efteråt

a) Vet ni vilken form av fysisk, psykisk och social hjälp eller stöd som ska ges för att undvika eller lindra skador?

b) Finns det särskild hjälp att tillgå, t.ex. företags- eller skolhälsovård eller annan resurs?

9.10 Förekomst

Har fysiskt våld eller hot om våld förekommit inom verksamheten?

Har det förekommit, har det då ökat?

9.11 Minderåriga

Finns det minderåriga – under 18 år – som anställda eller praktikanter?

9.12 Planerade åtgärder

Därefter att ni har svarat på frågorna med ja eller nej ska det planeras åtgärder. Dessa ska innehålla vem som är ansvarig och när det ska vara klart.

Arbetsgivaren är skyldig att planera, genomföra och följa upp arbetet så att arbetsmiljön blir bra. De anställda ska få tillfälle att medverka i detta arbete. Arbetsmiljölagen och Arbetsmiljöverkets föreskrifter anger närmare vilka krav som ställs.

Några av de föreskrifter som är särskilt viktiga vid arbete som innebär risker för våld och hot är:

- AFS 1993:2 Våld och hot i arbetsmiljön
- AFS 1982:3 Ensamarbete
- AFS 2013:3 Minderårigas arbetsmiljö