

Riktlinje för att hantera situationer med hot och våld

Denna riktlinje innehåller information om vad som gäller i situationer med hot och våld. Målgrupp är samtliga medarbetare och chefer.

Inledning

Enligt Arbetsmiljöverkets föreskrifter (AFS 1993:2) om hot och våld i arbetsmiljön, ska arbetsgivaren utreda risker för hot och våld och vidta de åtgärder som föranleds av utredningen. Arbetsgivaren är vidare skyldig att förebygga risker så långt som det är möjligt.

Definitioner

- Ett **hot** är ett tillkännagivande eller en varning med ord och/eller genom handling som ger någon obehag eller skada. Att känna sig hotad är en individuell upplevelse. En sådan upplevelse skall alltid tas på allvar oavsett omgivningens tolkning av situationen.
- **Fysiskt våld** är varje form av oönskad fysisk beröring och fysisk handling som skadar och orsakar fysisk smärta.
- **Psykiskt våld** är kränkningar med ord och handlingar som riktar sig mot person, egendom eller människovärde. Psykiskt våld kan ta sig många olika uttryck. Det kan handla om verbala kränkningar, isolering, hot och kontroll av olika slag. Det psykiska våldet kan också vara materiellt som aggressiva handlingar riktade mot materiella ting som skapar oro och rädsla.

Förebyggande arbete

Arbetet med att jobba förebyggande mot hot och våld i myndigheten faller inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet och kan därför ske integrerat med det övriga arbetsmiljöarbetet, i till exempel skyddsronder och medarbetarsamtal. Det är arbetsgivaren, och då främst närmsta chef, som ansvarar för att medarbetarna har en så god och riskfri miljö som möjligt. Medarbetarna har ansvar att meddela chef om de ser risker i arbetsmiljön och själva bidra till en god arbetsmiljö.

Riskbedömning

För att skapa en trygg och säker arbetsplats måste kunskap om riskerna finnas. Grunden för att kunna förebygga och förhindra otillåten påverkan görs genom att bedöma riskerna i vårt arbete via en riskbedömning. Tillväxtverket har en rutin för detta, "Riskbedömningar inför ändringar i verksamheten", som finns på webben under policyer och interna regler.

Hur ska jag som medarbetare agera

1. Om du känner dig kränkt, rädd eller ett starkt obehag ska du i första hand värna din egen säkerhet.

2. Avsluta mötet eller samtalet och fly om hotet är akut. (Larma om tillgång till larm finns)
3. Ta så snart som möjligt kontakt med din närmsta chef eller om detta inte är möjligt annan tillgänglig chef och berätta vad som hänt. Om hotet har framförts skriftligen – överlämna det till din chef
4. Skriv ner vad som har sagts och gjorts. (Vad vet du om den som hotade/utövade våld? Vad var det som hände i detalj? När hände det? Vad sa och gjorde du som medarbetare under och direkt efter händelsen?)
5. Vid fysisk eller mental skada ska du som medarbetare själv anmäla det till AFA. Länk till skadeanmälan finns på webben under Min anställning/Arbetsmiljö och friskvård/Arbetskada.
6. Berätta gärna för närmast anhöriga om vad som har hänt och vilket stöd du får på arbetsplatsen.

Vart du som medarbetare kan få stöd:

- I första hand via din närmsta chef.
- Din chef kan beställa stöd ifrån företagshälsovården
- Du kan prata med dina kollegor och även vända dig till ditt skyddsombud

Bra att veta:

Om du blir kontaktad av en journalist, så är det viktigt att veta att du inte behöver svara på frågor. Om journalisten vill ha ett uttalande från myndigheten, hänvisa till Tillväxtverkets pressansvarig.

Hur ska jag som chef agera när en medarbetare blivit utsatt

Du som chef har ansvar för dina medarbetare och för att arbetet organiseras på ett sådant sätt att risker för otillåten påverkan i möjligaste mån undanröjs. **Ta hjälp av HR om du behöver stöd eller rådgivning.** Här är en checklista för dig som chef som har en medarbetare som blivit utsatt för hot eller våld:

Dag 1

1. Om det är ett pågående hot/våldssituation ring 112.
2. Du som chef kan få stöd i hur du ska agera via vår krisjour. Ring 010- 25 26 270.
3. Tala med den/de drabbade och bedöm skadan. Dokumentera fysiska skador (ta kort).
4. Se till att få medarbetaren till en säker miljö om fortsatt risk för hot/våld finns. Ordna med transport. Om allvarigare hot eller om medarbetaren önskar det, ombesörj att någon finns med vid hemfärd och hemkomst
5. Vid behov ska du se till att medarbetaren får fysisk och/eller psykisk vård antingen via primärvård/akut sjukvård eller via företagshälsovård som kan erbjuda stödsamtal och eventuellt krishanteringssamtal.
6. Gör polisanmälan. Detta gör du som närmsta chef för myndighetens räkning. Bra är om detta görs i samråd med medarbetaren men medarbetaren kan inte hindra att polisanmälan görs. Betona för medarbetaren att det är arbetsgivaren och inte medarbetaren som står för anmälan.
7. Informera skyddsombud om händelsen.
8. Vid allvarliga hot eller när en potentiell krissituation upptäcks ska Tillväxtverkets krisledning informeras, läs mer här: <https://tillvaxtverket.se/medarbetarsidor/var-styrning/intern-styrning-och->

[inriktning/krisledning.html](#)

9. Beroende på hur hot-/våld-situationen ser ut så gör du som chef en bedömning om övriga medarbetare arbetsgruppen behöver veta direkt vad som hänt. Ta stöd av HR vid behov.

Första veckan

1. Stötta medarbetaren och tillsammans med medarbetaren göra en incidentrapportering om händelsen (kopia till HR-enheten). Blanketten hittar du bland wordmallarna i mappen #HR
2. Allvarliga tillbud och olyckor ska omedelbart anmälas till Försäkringskassan och Arbetsmiljöverket vilket görs tillsammans med HR-enheten och skyddsombud. Länk till anmälan finns på webben under Min anställning/Arbetsmiljö och friskvård/Arbetskada.
3. Samla personalen och den drabbade för genomgång av händelsen. Låt vittnen och den drabbade, när det är möjligt, informera om vad som hänt. Ge tid och utrymme för reflektion kring den personliga upplevelsen av händelsen och var in lyssnande om det kvarstår problem. Frågor kring polisanmälan och rättegång bör tas upp.
4. Ta reda på om fler medarbetare kan ha blivit berörda av händelsen och också kan behöva stöd. Ta stöd av HR-enheten och företagshälsovården
5. Baserat på det som har hänt, gör en riskbedömning för den drabbade och eventuellt andra medarbetare. Blankett för riskbedömning finns bland wordmallarna i mappen #HR.
6. Sätt in åtgärder för att ta bort eller minska risken för att situationen händer igen. Om risken inte går att ta bort så informera berörda om hur de ska agera om de hamnar i en obehaglig eller skrämmande situation.
7. Följ upp några gånger i veckan första veckorna sen utifrån medarbetarnas behov. Följ upp både på individ och arbetsgruppsnivå. Ta hjälp av företagshälsovård om det finns ytterligare behov av stöd.

Uppföljning efter 1 månad, 3 månader samt eventuellt 6 månader

Alla människor är olika och alla reagerar inte omedelbart på en krissituation. Reaktionen kan komma senare både hos den utsatta och kollegor. Det är därför av stor betydelse att medarbetare erbjuds stöd från början men även i ett senare skede och att insatserna inte avslutas för tidigt. Här är vad som kan göras vid uppföljning:

1. Ha uppföljande samtal med individ och arbetsgrupp om eventuella problem som kvarstår.
2. Sjukfrånvaro följs upp.
3. Sammanställa förslag till åtgärder kring det aktuella fallet och för arbetsplatsens systematiska arbetsmiljöarbete.