



# Rutin för hantering av hot och våld på kontoret

Rutinen är ett stöd när chefen tillsammans med medarbetaren hanterar hot och våld.

## Definitioner

Med hot menar vi muntliga hotelser om fysiskt våld eller skadegörelse som kan vara riktade mot den anställda eller mot individen själv (till exempel hot om självmord). Andra exempel på hot är obscena eller aggressiva gester, icke önskvärda sexuella närmanden och anspelningar, skymfard och nedsättande personangrepp.

Våld kan definieras som en aggressiv handling som leder till fysisk eller psykisk skada hos en annan människa. Exempel på sådana handlingar är att bita, klösa, riva, nypa, knuffa eller hålla fast. Allvarliga skador kan uppstå vid grövre våld, till exempel fysiskt angrepp och överfall med slag eller sparkar.

## Hot och våld

### Förebyggande rutiner

#### Riskbedömning

Det ska genomföras en riskbedömning minst en gång per år i samband med arbetsmiljöronden på arbetsplatsen samt vid händelse där hot och våld är inblandat. Vid riskbedömningen ska även tidigare anmälda arbetsskador och tillbud om hot och våld finnas med. Som stöd kan ni använda er av en bedömningsmodell för riskanalys som finns i slutet av vägledningen.

#### Kompetens/introduktion

- Alla ska ha god kännedom om vad de ska göra i en hot- eller våldssituation.
- Vikarier ska få information om arbetsplatsens rutiner och förhållningssätt vid hot- och våldssituationer

#### Förflyttning

- Skriv upp på tavlan vart du ska gå och ungefär hur länge du blir borta.

## Säkerhet

- Den fysiska arbetsmiljön ska utformas så att det finns flera utrymningsvägar. Möbler eller andra lösa föremål får inte blockera utrymningsvägarna.
- Var särskilt försiktig när du ska genomföra samtal av känslig natur.
- Be om hjälp om du upplever rädsla/osäkerhet inför en arbetssituation. Informera kollegor och be dem att hålla sig i närheten.
- Försök avstyra samtal med personer som är drogpåverkad, uppvisar ett hotfullt beteende eller bedöms kunna bli hotfull. Om det inte är möjligt ska ni vara minst två personer som genomför samtalet.
- Tänk på var du placerar dig i rummet. Se till att du enkelt kan komma ut ur rummet.
- Skriv alltid på tavlan när du väntar besök, namn och var den besökande är ifrån.
- Ta emot ditt bokade besök, för att minimera risken för att fel person kommer in i lokalen.

## Ensamarbete

- Arbeta aldrig ensam om du bedömer situationen som osäker.
- Släpp inte in okända personer om du är ensam på kontoret. Be personen att återkomma en annan dag eller ringa till oss.

## Vi akut hot eller våldssituation

- Sätt dig själv i säkerhet.
- Ring 112 och tillkalla polis, läkare eller ambulans. Tjänstgörande personal svarar för anmälan när ett akut polisingripande krävs.
- Försök att påkalla arbetskamraternas uppmärksamhet.
- Tänk på hur ditt kroppsspråk kan uppfattas och försök att inte signalera makt eller kamp.
- Sök om möjligt upp ”fria ytor” så att varken du själv eller den som hotar/utövar våld känner sig trängd. Håll fysisk distans.
- Ta den hotfulle på allvar, lyssna aktivt till vad personen har att säga, försök att avleda genom att leda in samtalet på något annat. Försök att uppträda lugnt och behärskat.
- Ändra beslut eller ”ge efter” i pressade situationer för att avvärja en hotfull situation.
- Försök aldrig att övermanna en hotfull person. Du får inte ta någon personlig risk.

## När något inträffat

Arbetsgivaren ska erbjuda den drabbade och/eller arbetsgruppen akut krisstöd via vår företagshälsovård om ett allvarligt fall av våld eller hot har inträffat. Chefen beslutar om det.

### Omedelbart stöd och omhändertagande

- Om personen behöver vård – uppsök läkare.
- Se till att den drabbade inte lämnas ensam. Kontakta vid behov anhöriga.
- Låt personen prata om det som hänt, lyssna. Ifrågasätt inte handlandet.
- Se till att den drabbade har säker transport hem och ha det ordnat vid hemkomsten.
- Samla arbetsgruppen för att gå igenom händelsen och känslor som uppstått hos var och en.
- Se till att andra berörda/inblandade i händelsen får möjlighet att tala om det inträffade.

Efter händelsen

- Informera chefen på arbetsplatsen om händelsen.
- Chefen tar ställning till fortsatt stöd för den/de drabbade och kontaktar vid behov företagshälsovården.
- Vid hot eller våld i arbetet ska ni göra en anmälan om arbetsskada eller tillbud. Läs på sidan 5.
- Chefen polisanmäler hot- och våldssituationer.
- Målsägaren ska få stöd i att stå för anmälan.
- Chefen är skyldig att anmäla allvarligt hot och våld till Arbetsmiljöverket.
- Chefen får överväga om övriga medarbetare behöver stöd.

# Efterhjälpande åtgärder

## Krishantering

### Företagshälsovård och HR

Chefen kan ta kontakt med HR och företagshälsovården för att rådgöra om och få stöd i hur en händelse kan hanteras för att minimera ohälsa.

### Anmälan om tillbud eller arbetsskada

Händelser som innehåller hot eller våld ska du anmäla som tillbud eller arbetsskada. Är det svårt att bedöma om det är en arbetsskada eller ett tillbud kan du ställa dig frågan om händelsen skulle kunna innebära framtida men. Bedömer du att det finns en risk för framtida men anmäler du händelsen som en arbetsskada. Du kan också ta kontakt med skyddsombudet eller HR för att få råd.

Du skickar din anmälan till skadechef per e-post eller informerar muntligt, där ska det framgå vilket datum händelsen skett, vem anmälaren är, anmälningsdatum samt vad som hänt.

Chefen, medarbetare och lokalt skyddsombud utreder tillbudet eller arbetsskadan. De gör riskanalys och vidtar åtgärder för att förebygga att liknande händelser inte upprepas. Händelser följs upp kontinuerligt på arbetsplatsträffar och i arbetsmiljöronder.

### Försäkring TFA-KL vid frånvaro på grund av hot och/eller våldshändelse

AFA prövar anmälningar om arbetsskada i samband med hot och våld även om frånvaron är kortare än åtta dagar. Anmälan ska göras till AFA samt Försäkringskassan för prövning om ersättning från sjukdag ett. Anmäl arbetsskadan på [www.afaforsakring.se](http://www.afaforsakring.se), samt till [www.anmalarbetsskada.se](http://www.anmalarbetsskada.se) med stöd av HR.

