

Övergripande riktlinje hot och våld i arbetsmiljön



Dokumenttyp Riktlinje	Dokument-ID KS 2021/322	Datum för beslut 2021-06-22
Beslutsinstans Kommunstyrelsen	Ansvarig för uppföljning (tjänstefunktion) HR-chef	Datum för genomförd aktualisering
Senaste datum för kommande aktualisering Klicka eller tryck här för att ange datum.	Dokument gäller till	

Innehållsförteckning

1	Inledning	3
2	Lagar och föreskrifter	3
3	Definitioner	3
3.1	Mobbning/trakasserier	3
3.2	Muntliga hot	4
3.3	Våld.....	4
3.4	Övriga hot	4
4	Konsekvenser	4
4.1	För enskilda individer.....	5
4.2	För arbetsplatsen och organisationen	5
5	Riskhantering	5
5.1	Förebyggande arbete	5
5.2	Riskbedömning.....	6
5.3	Handlingsplan.....	6
6	Delat ansvar	6
7	Information	6

1 Inledning

Kramfors kommun kan inte acceptera någon form av hot eller våld riktat mot medarbetare eller förtroendevalda. Den offentliga förvaltningen ska 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.

Kramfors kommun accepterar inte att någon utsätts för våld eller hot i sin arbetsmiljö. Därför ska rutinerna vid en vålds/hotsituation vara kända så att den/de drabbade snabbt ska få hjälp och stöd.

2 Lagar och föreskrifter

Det finns ett flertal lagar och föreskrifter som berör hot och våld mot medarbetare och förtroendevalda:

- Brottsbalken, huvudsakligen kapitel 3, 4 och 5
- Sekretesslagen (SFS 2009:400) om skyddad identitet och spärrmärkning
- Arbetsmiljölagen (SFS 1977:1160)
- Arbetsmiljölförordningen (SFS 1977:1166)
- Arbetarskyddsstyrelsens föreskrifter (AFS 1993:2) om åtgärder mot våld och hot i arbetsmiljön
- Samt de författningar som utfärdas med stöd av lag eller förordning och som avser arbetsgivarens verksamhet

3 Definitioner

Det saknas en accepterad definition av vad som utgör hot eller våld. Olika medarbetare och olika yrkesgrupper kan dessutom ha skilda uppfattningar om vad som är reella hot eller våldshändelser.

I dagligt tal skiljer vi däremot ofta mellan begreppen mobbning/trakasserier, hot och våld. Samtliga är handlingar som går utanför ramarna för vad som är lagligt eller socialt sett tillåtet och samtliga ska anmälas.

3.1 Mobbning/trakasserier

Mobbning eller trakasserier på arbetsplatsen avser ett under längre tid, upprepat, oskäligt beteende, diskriminerande, undergrävande, förödmjukande, kränkande eller hotfullt som riktas mot en medarbetare eller en grupp av medarbetare och som innebär risk för hälsa eller säkerhet.

Mobbning förutsätter en viss obalans i styrkeförhållandena. Mobbning kan ske direkt, med fysiska eller verbala medel, eller indirekt, till exempel genom social isolering.

3.2 Muntliga hot

Med hot här menas muntliga hotelser om fysiskt våld eller skadegörelser. Dessa hot kan vara riktade mot kommunen eller mot individen själv (till exempel hot om självmord). Obscena eller aggressiva gester, icke önskvärda sexuella närmanden och anspelningar, skymford och nedsättande personangrepp är andra exempel på hot.

Ett uppträdande med bristande respekt för en annan person kan också uppfattas som hotande.

3.3 Våld

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

3.4 Övriga hot

Ett hot kan också komma via e-post, brev eller telefon och endera vara riktade till en specifik person, en avdelning eller kommunen som helhet. Dessa hot kan vara av olika dignitet men ska ändå alltid tas på allvar och polisanmälas.

Beroende på hur definierat hotet är beskrivet får man avgöra vid varje tillfälle hur man ska agera. Kontakt tas med närmaste chef som i sin tur kontaktar säkerhetschef och polisen för att samråda om fortsatt handlande. Generella hot kan vara svåra att bedöma allvaret hos och möjliga konsekvenser, därför blir det också svårt att i förväg ange en tydlig handlingsplan.

Om man till exempel tar ett bombhot riktat mot Kramfors kommun som helhet så inställer sig frågan om eventuell evakuering. Frågan om eventuell evakuering och vad som i så fall ska evakueras ska tas i samråd mellan enhetschef, förvaltningschef, säkerhetschef och polis. Kommunen har verksamhet i väldigt många lokaler utspridda över hela kommunens geografiska yta och det blir inte genomförbart att utrymma samtliga lokaler.

4 Konsekvenser

Konsekvenser kan drabba enskilda individer men också arbetsplatsen, organisationen eller i slutänden kommunen som helhet. Mobbning eller hot som inte hanteras i ett tidigt skede kan eskalera och påverka fler än i det initiala skedet. Det är därför viktigt att uppmärksamma händelser tidigt då det oftast är enklare att vidta motåtgärder.

4.1 För enskilda individer

Hur den drabbade påverkas varierar med arten och allvarligheten i hot- eller våldssituationer, men också med den enskildes och arbetsplatsens förmåga att hantera händelsen.

En del reagerar direkt med stressreaktioner eller chocktillstånd, andra efter timmar eller dagar. Det kan förutom påtaglig fysik skada handla om konsekvenser som försämrad motivation, minskad yrkesstolthet, stressreaktion eller om en försämrad fysisk eller psykisk hälsa.

Posttraumatiska symtom som rädsla, fobier och sömnsvårigheter kan uppstå. I extremfall kan offret drabbas av posttraumatiskt stressyndrom.

Hur sårbar en person är beror generellt på det sammanhang där hotet eller våldet inträffar och hans eller hennes personliga egenskaper och upplevelser av händelsen. Av stor betydelse är också vilket stöd den drabbade får från sin omgivning. När detta gäller fysiskt våld är det ofta ganska lätt att konstatera fakta. Däremot är det svårare att förutsäga hur den utsatte kommer att reagera på psykiska våldshandlingar som till exempel ett hot utgör. Närmaste chef har ett uppföljningsansvar för sina medarbetare och vid behov kan företagshälsovården kopplas in.

4.2 För arbetsplatsen och organisationen

Hot och våld påverkar hela den berörda arbetsplatsen och organisationen eftersom människor som arbetar i en miljö präglad av rädsla inte kan utföra sitt arbete på bästa sätt. Konkret kan en organisation drabbas av ökad sjukfrånvaro, försämrad motivation bland medarbetare, sänkt produktivitet, svårigheter att rekrytera personal, sämre relationer mellan ledning och medarbetare samt mellan medarbetare och kunder/klienter. Såväl arbetsklimat, ekonomi som kvalitet riskerar att försämrans.

5 Riskhantering

5.1 Förebyggande arbete

Nyckeln till ett framgångsrikt förebyggande arbete är en ökad medvetenhet om risker för hot och våld på arbetsplatsen. Detta bör ske i en ständigt pågående process där varje händelse leder till ny kunskap och ökad beredskap.

Enskilda hot- och våldshandlingar kan vara svåra att förutse, men det finns situationer där risken är större. En kartläggning av risker kan användas som diskussionsunderlag på arbetsplatsmöten och är en god utgångspunkt i ett förebyggande arbete. Genom regelbundna diskussioner ökar riskmedvetandet hos medarbetare och chefer. Målet bör vara att skapa en arbetssituation och ett arbetssätt med en så hög medvetenhet och lyhördhet att risker undviks helt eller neutraliseras innan en incident inträffar.

Ett konkret exempel kan vara att skapa ett gemensamt förhållningssätt och strategi för att bemöta en utåtagerande kund.

5.2 Riskbedömning

För att förebygga att medarbetare utsätts för våld och hot ska man på varje arbetsplats ha kartlagt riskerna för våld- och hotsituationer samt sett till att det finns säkerhetsrutiner. Kunskap om vilka riskerna är, var de finns och hur vi minimerar dem ska finnas. Riskbedömningen ska uppdateras årligen eller när förutsättningarna ändras, ansvarig är närmaste chef. *Se bilaga Riskbedömning för hot och våld i arbetslivet.*

5.3 Handlingsplan

När riskbedömningen är genomförd bör en handlingsplan med säkerhetsinstruktioner för arbetsplatsen tas fram för att minska risker och lindra skador.

En grundlig kartläggning av risker på arbetsplatsen gör det möjligt att systematiskt arbeta med att förebygga hot och våld. De brister som noteras ska åtgärdas och kontinuerligt följas upp. Ansvaret för detta ligger hos arbetsgivaren/arbetsledaren. *Se bilaga Handlingsplan hot och våld i arbetslivet.*

6 Delat ansvar

Arbetsgivaren har huvudansvaret för att åstadkomma en god arbetsmiljö. Arbetsgivaren ska därför utreda vilka risker det finns för hot och våld i arbetet, vidta åtgärder för att så långt som möjligt förhindra att medarbetare utsätts för våld och hot samt kontrollera att alla känner till rutinerna. Arbetsgivaren ska dessutom se till att det finns fastställda rutiner för hur en situation om hot och våld ska hanteras.

När en incident har inträffat ska den rapporteras i kommunens rapporteringsverktyg för arbetsmiljöfrågor, för närvarande Stella. Om det är ett allvarligt tillbud ska det även anmälas till Arbetsmiljöverket och medför incidenten en arbetsskada ska det anmälas till Försäkringskassan och AFA försäkring, också detta görs i Stella.

Enligt arbetsmiljölagen har medarbetare skyldighet att verka för en god arbetsmiljö. Varje medarbetare har därför ett ansvar att inte utsätta en arbetskamrat för våld eller hot.

7 Information

Hur information ska delges vid hot och våld är beroende av vilken typ av hot och våld det gäller. Är det riktat mot en enskild individ bör individens integritet respekteras men också medarbetares behov av information. Det är dock viktigt att informationen begränsas till de som behöver veta. Säkerhetschef och kommunikationschef avgör i samråd med berörd enhetschef hur händelsen ska kommuniceras.

Vid generella hot bör information delges till exempel via Portalen eller direkt till chefer i organisationen för vidareförmedling till medarbetarna.

Stöddokument

Riskbedömning för hot och våld i arbetslivet

Handlingsplan hot och våld i arbetslivet

Rutin kring hot och våld i arbetslivet