

Rutin för att förebygga och hantera hot – och våldssituationer.

SYFTE

Att säkerställa en god arbetsmiljö för alla medarbetare.

OMFATTNING

Hela bolaget.

ANSVAR

Arbetsgivare har ett särskilt ansvar, men alla medarbetare har ett ansvar för att samverka och upprätthålla en god arbetsmiljö. Med trygga medarbetare ökar förutsättningarna för att bedriva en verksamhet med hög kvalitet. Vid en oönskad händelse har arbetsgivare ett särskilt ansvar att rapportera och följa upp.

RUTINBESKRIVNING

Före

Alla medarbetare skall ha tillräcklig kunskap och färdighet att kunna förebygga och hantera en situation där hot och våld förekommer. Det innebär att medarbetarna är medvetna om i vilka sammanhang det kan finnas risk för hotfulla eller våldsamma situationer. Alla medarbetare känner till de rutiner som finns vid en vålds- eller hotsituation så att den drabbade omgående ska få hjälp och stöd.

- Kartlägg riskerna vålds- och hotsituationer samt upprätta en handlingsplan för arbetsplatsen.
- Undvik ensamarbete särskilt när det gäller arbetsuppgifter eller svåra samtal som kan innebära en förhöjd risk.
- Kontrollera att säkerhetsanordningar fungerar. Öva regelbundet i hur en vålds- eller hotsituation i arbetet ska hanteras. Se över placering av möbler och andra inredningsdetaljer för att minska risken för våld. Säkerställ möjligheten till flyktväg.
- Kontrollera att installerade larm verkligen fungerar. Säkerställ att medarbetare känner till larmrutinerna.

Under

Den som är utsatt - situationen börjar upplevas obekvämt med anledning av aggressivt beteende.

- Underskatta inte risken vid ett aggressivt uppträdande.
- Tala i normalt röstläge och försök bevara ett lugnt uppträdande. Undvik att provocera genom att höja rösten.

- Ge tydlig information om de beslut som har fattats och försök återföra samtalet till sakfrågorna.
- Försök att avsluta samtalet/ärendet och meddela att vi återkommer.
- Undvik prestigekamper och situationer som kan uppfattas kränkande.
- Behåll avståndet till den aggressive personen. Försök att öka avståndet och om det är möjligt.
- lämna genast platsen om hot uttalas eller det föreligger akut risk för våld. Gå inte i försvar i annat fall än när det gäller nödvärn.
- Aktivera larm eller försök på annat sätt påkalla uppmärksamhet från arbetskamrater om situationen blir akut.

Arbetskamraterna

- Arbetskamrater bör snarast försöka närma sig platsen där det förekommer aggressivt beteende.
- Om situationen verkar hotfull, stanna då kvar i närheten.
- Informera arbetsledningen om den pågående vålds- och hotsituationen så snart som möjligt.
- Tillkalla väktarhjälp.
- Tillkalla polis om brott pågår/har skett.

Efter

- lämna inte den drabbade ensam, det finns risk att personen är i chocktillstånd.
- Försök att bedöma den drabbades behov av omedelbar professionell fysisk eller psykisk hjälp. Öppenvård, företagshälsovård eller Krisjouren är exempel på vård och stöd.
- Uppföljning av närmaste chef, särskild rutin för detta finns.
- Bedöm om Utökat Krisstöd/Incidentberedskapen skall tillkallas.

KRISHANTERING

Följ Gårdstensbostäders anvisning för Krishantering – Nödlägesberedskap

RAPPORTERING

- Närmaste chef informeras.
- Händelsen dokumenteras i detalj i en tillbudsansökan med eventuellt en rapport till Arbetsmiljöverket.
- Vid brott skall polisanmälan ske. Närmaste chef är ansvarig anmälare.

KRISSTÖD

Närmaste chef kan beställa detta genom Krisjouren.

UTÖKAT KRISSTÖD

Närmaste chef kan beställa detta genom Incidentberedskapen.

RÄTTSPROCESSEN

Under rättsprocessen skall medarbetaren aktivt bidra för att skapa klarhet i frågan. Den drabbade skall få fullt stöd av arbetsgivaren, vilket kan innebära biträde från en arbetskamrat eller juridiskt stöd i form av enskilt målsägarbiträde om inte samhället erbjuder likvärdigt stöd.

UPPFÖLJNING - FÖRBÄTTRINGAR

Undersök om händelsen hanterats inom ramen för bolagets regler och förekommande fall skall en översyn av rutiner genomföras.

REFERENSER

AFS 2001:1 Systematiskt arbetsmiljöarbete,
AFS 1993:02 Våld och hot i arbetsmiljön