

Riskanalys och handlingsplan avseende hot och våld, Stadsteatern

Ärendet:

Riskanalys och handlingsplan avseende hot och våld, Stadsteatern, fastställd på samrådsmöte 21 maj 2019, bifogas för information.

Göteborg 2019-06-04
Björn Sandmark

Risakanalys och handlingsplan avseende hot och våld, Stadsteatern

Berörda: Medarbetare som arbetar publikt på Göteborgs Stadsteater AB, arbetsplats Stadsteatern

Bakgrund

Enligt AFS 1993:2 Våld och hot i arbetsmiljön ska arbetsgivaren göra en kartläggning om vilka risker som föreligger på arbetsplatsen samt ordna arbetet så att våld och hot på arbetsplatsen så långt som möjligt kan förebyggas.

Följande handlingsplan syftar på att identifiera de risker som finns på Stadsteatern samt sammanställa de rutiner arbetsplatsen har för att förebygga dessa risker. Göteborgs Stadsteater har även en krishanteringsplan med rutiner för hur krissituationer ska hanteras.

Förebyggande åtgärder

- Var lyhörd för situationer som kan tänkas leda till hot och våld.
- Det är viktigt att ha en dialog mellan kollegor för att löpande få information kring hot och våldssituationer.
- Stadsteatern har ett avtal med Securitas Bevakning AB som innebär att väktare gör en inre och yttre rond nattetid och larmar huset. Om restaurangpersonal är kvar så är det istället de som larmar. Vid tillfällen som teaterns Miljö- och säkerhetsgrupp anser utgör en särskild risk för medarbetarnas säkerhet tas beslut om att ta in en väktare.
- Vad avser kassahantering i biljettkassan skall kassorna tömmas allra sist vid stängning för att minska risken för rån försök. Kassan tas med till kontorsrum och räknas.
- Vad avser kassahantering i barerna töms dem då respektive kassa stänger. Kvällens ansvariga gör detta tillsammans med en kollega och ser till att ta sig ut ur publikt område på snabbaste sätt. Kassorna räknas i kontorsutrymme.
- Då det endast arbetar en person i kaffebaren lämnas en Ascom till biljettkassan så att de får eventuella trygghetslarm/överfallslarm till sig och kan hjälpa till vid behov.
- Handlingsplan för bemannade garderober: Om en besökare går ut under pågående föreställning – larma på kollegor vid behov via trygghetslarm (om någon mår dåligt tex) så att någon kommer och hjälper till.
- Nyanställda får en kopia av Risakanalys och handlingsplan avseende hot och våld i samband med introduktion och säkerhetsinformation.

- Riskanalys och handlingsplan avseende hot och våld tas årligen upp i berörda arbetsgrupper.

Vad gör jag i en hot- och/eller våldssituation?

- Om du ser en arbetskamrat som är utsatt för en hotfull situation, försök att hjälpa till på alla sätt. En våldssituation är prioriterad. Du kan lämna dina arbetsuppgifter i ett sådant läge.
- Medarbetarnas hälsa och säkerhet är alltid prioriterad. Försvara inga värdesaker eller kassor. Spring inte efter någon misstänkt tjuv. Vid allvarliga hot och våldssituationer kan det vara säkrast att lämna arbetsplatsen och tillkalla hjälp.
- Vi har två olika sätt att larma via larmknapp. Se bilaga 1 och 2 för instruktion.
 - Trygghetslarm. Larmknapp till internt larm som går till säkerhetssamordaren, fastighetsskötaren (under kontorstid på vardagar), samt till alla andra publika ascomtelefoner i bruk. Då står det vart det larmar och övriga medarbetare ska komma till undsättning. Om man inte klarar ut situationen, någon besökare mår dåligt eller betar sig konstigt.
 - Överfallslarm. Vid allvarliga situationer. Om man upplever sig hotad. Vid två tryck går det till Securitas, och om polisen är i närheten kommer de också. Det kostar inget när vi larmar.
- Behöver polis akut tillkallas ringer du: **112**.
- För att anmäla skadegörelse eller andra icke akuta situationer till polisen ringer du tel. **99511414**
- Behöver du ha kontakt med någon i ledningen och det är utanför kontorstider ringer du juren på tel. 7112. (031-7087112).

Handlingsplan vid hot – och våldssituationer

- Kontakta närmaste chef.
- Skriv ned händelseförloppet så snart som möjligt efter händelsen.
- Fyll i tillbud eller arbetsskadeanmälan på blankett (finns på Theatron).
- Närmaste chef ser till att individuella situationsanpassade åtgärder t.ex. kontakt med företagshälsovård möjliggörs. Om händelsen sker under helg eller kväll så kan man ta kontakt med den vanliga sjukvården vid behov. Kom ihåg att spara kvitto.
- Vid särskilt allvarlig händelse ska all personal så snart som möjligt få tillfälle att samlas och prata om det inträffade. Närmsta chef ska möjliggöra en sådan samling.

- Diskutera med kollegor och arbetsledning om händelsen kan förebyggas eller om rutiner kan förbättras.

Arbetskamrater

- Tänk på att din arbetskamrat kan vara i behov av stöd i anslutning till hot- eller våldsincident. Ta hänsyn till den utsattes personliga upplevelser. Prata kring händelsen när ni återsamlas.
- Respektera också när en arbetskamrat ”pratad färdigt” och vill gå vidare.

Några råd att ha med sig

Bemötande för att undvika konflikthöjning. Se även konfliktrappan i bilaga.

1. Försök att behålla lugnet.

Angreppet gäller oftast inte dig personligen, du råkar kanske bara befinna dig i den aggressives väg eller företräder något som väckt hans/hennes ilska. Försök att tänka på ditt röstläge, tala vänligt.

2. Lyssna aktivt.

Den aggressive blir positivt överraskad av att möta någon som är intresserad av hans/ hennes problem och är villig att lyssna.

3. Respektera revir, tänk på ditt kroppsspråk

Den aggressive behöver ett större revir. Gå inte för nära och avvakta med eventuell kroppskontakt tills du känner dig säker på att du är accepterad. Stå med sidan till, då har du bättre balans, mindre träffyta och kan lättare springa iväg om det behövs.

4. Skapa andrum.

Föreslå till exempel att ni flyttar er till en lämpligare plats där ni kan prata ostört (se dock till att inte hamna ensam med personen).

5. Ta den andre på allvar.

Visa respekt för hans/hennes känslouttryck. Underskatta aldrig aggressivitet.

6. Använd din erfarenhet.

Lita på din egen kompetens och intuition.

7. Avstå själv från att hota.

Då undviker du att trappa upp konflikten.

8. Håll dig till frågan.

Avstå från personliga anmärkningar, särskilt sådana som kan kränka eller förnedra motparten.

9. Undvik vinna/förlorasituationer.

Försök att föra en diskussion där ingen behöver känna sig som vinnare eller förlorare utan som deltagare i lösningen av ett problem.

Ris kartläggning

Under den här rubriken har de viktigaste identifierade riskerna sammanställts och värderats enligt efterföljande riskbedömningsmall.

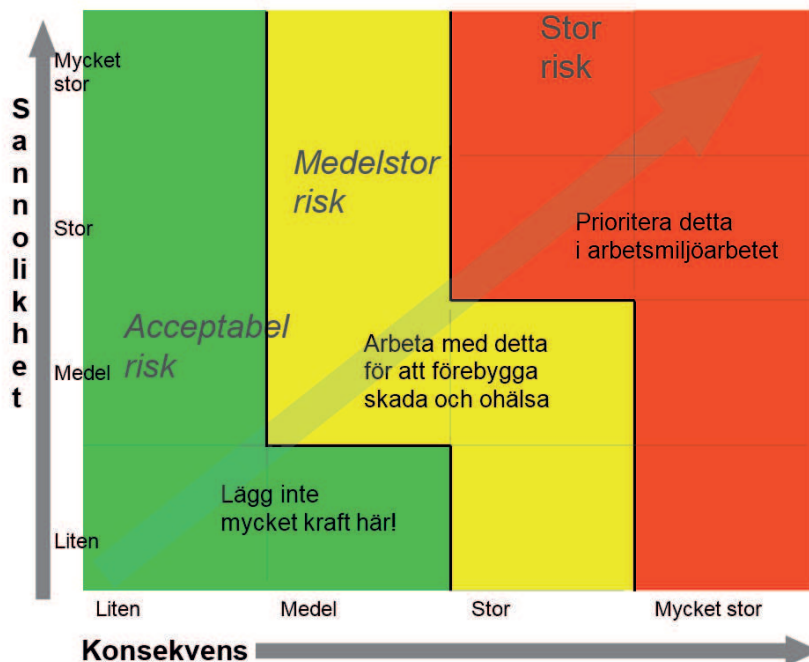
Risk	Riskbedömning	Åtgärd
<p>Obehöriga i personalutrymme Finns risk att obehöriga tar sig in i lokalerna med syfte att stjäla eller rekognosera inför inbrott.</p>	<p>Liten risk Medel sannolikhet, liten konsekvens.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Släpp inte in obehöriga i personalutrymmen. Fråga alltid främlingar vem de söker och meddela aktuell kollega. • Förvara nycklar och taggar på säkert sätt. Vid förlust av nycklar eller taggar, meddela alltid omedelbart nyckeladministratör. • Vid avslut av anställning ska nyckeladministratör meddelas och samla in nycklar samt avsluta larmbehörighet. • Om obehörig person påträffas i lokalen och inte kan förklara sitt syfte, eller vem vederbörande ska träffa ska den obehöriga personen avvisas. Vägrar personen lämna lokalen ska väktare/polis kontaktas.
<p>Rån och stöld Det finns en risk för rån och stöld då verksamheten förvarar kontanter och värdefulla föremål i lokalen.</p>	<p>Medelstor risk Liten sannolikhet, stor konsekvens.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Alltid vara fler än en då teatern stänger för publik. • Räkna kassan i kontorsutrymme avsett för detta ändamål (ej i publika utrymmen). • Följa upp att värdetransportör kommer och hämtar pengar enligt gällande rutin. • Underlätta för besökare att använda sig av kortbetalning/swish. • Förvara nycklar och koder på säkert sätt. Vid förlust av nycklar, eller om man misstänker att en kod kommit i orätta händer meddela alltid omedelbart närmsta chef. • Vid avslut av anställning ska nyckeladministratör meddelas och samla in nycklar samt avsluta eventuell larmbehörighet. • Medarbetarnas hälsa och säkerhet är alltid prioriterad. Försvara aldrig värdesaker. Spring inte efter någon misstänkt tjuv. Vid allvarliga hot och våldssituationer kan det vara säkrast att lämna lokalerna och tillkalla hjälp.

Konfrontation av aggressiva/trakasserande besökare

Det finns en risk att det kan uppstå situationer i lokalen där personal tvingas att konfrontera besökare som upplevs som trakasserande, störande och/eller aggressiva.

*Medelstor risk
Medel sannolikhet,
medel konsekvens.*

- Vid hotfulla situationer eller om störande besökare vistas i lokalen larma Securitas.
- Vid trakasserier och/eller hotfulla situationer är det tillåtet att lämna sina arbetsuppgifter så att man kan ta hjälp av en kollega.
- Fortsatt kontinuerliga säkerhetsutbildning för berörd personal.

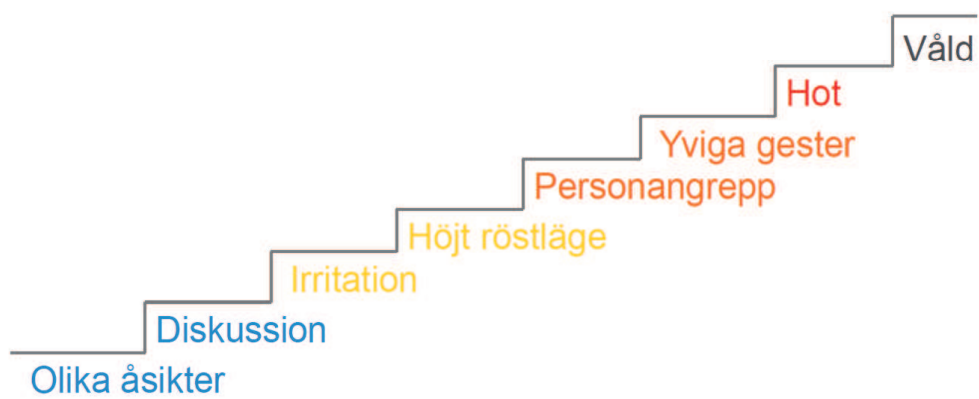
Bedömning av risknivå**Bilaga 1. Konfliktrappan**

Vi ska inte gå längre än steg fyra på trappan. Då är det dags att tillkalla hjälp.

Securitas säkerhetsutbildning



Konflikttrappan



Bilaga 2. Guide för larm på handenheter

Guide – För larm på Handenheter - Ascom

Ascom d81 Protector i Relacom ICS.

För ytterligare information kring larmet, se manualen (finns vid laddstationen).

Personlarm

Larmknappen sitter på toppen av enheten.

För att skicka larm:

Trygghetslarm

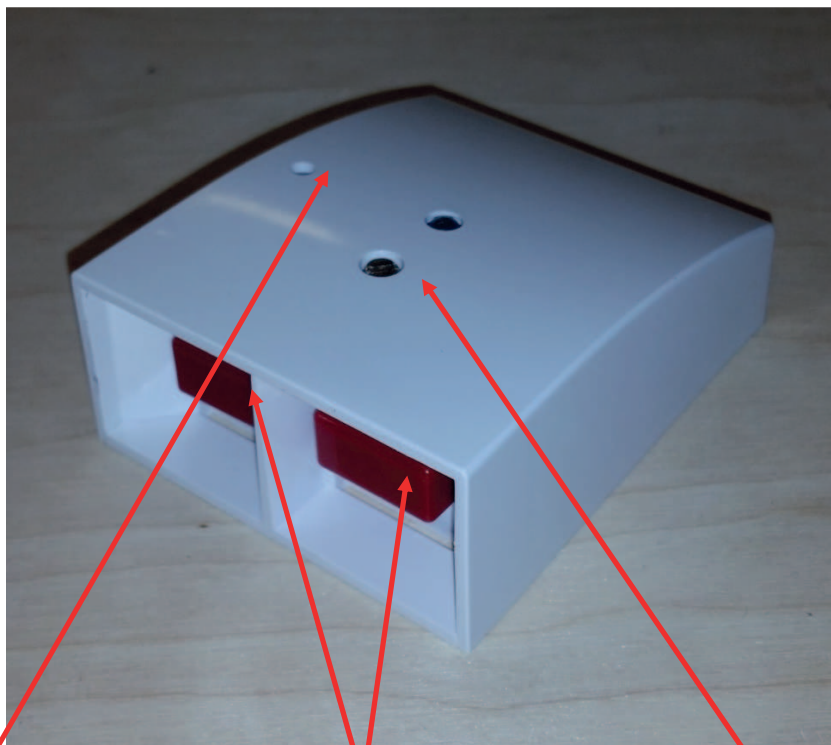
- Tryck in larmknappen i minst en sekund.
- Larm skickas till dina kollegor, med information om var du befinner dig.

Överfallslarm

- Tryck minst tre snabba tryck på larmknappen.
- Larm skickas till vaktbolag, polis samt dina kollegor, med information om var du befinner dig.



Guide – För larm på fasta larmknappar



ÅTERSTÄLLNING

KNAPPAR

INDIKERING

Trygghetslarm

Trycker man in en (valfri) röd knapp, tänds en gul indikering på locket. Detta larm går till bärbara telefoner.

Överfallslarm

Trycker man in dom två röda knapparna samtidigt, tänds en röd indikering på locket. Detta larm går till Securitas och bärbara telefoner.

Not. Har man tryckt in trygghetslarm kan man trycka in överfallslarm utan att behöva återställa emellan. Dock ej tvärtom.