



ÅSTORP

Övergripande handlingsplan mot våld, hot och ärekränkning i Åstorps kommun

Omarbetning 2012-06-18
Kommunfullmäktige, § 73
Åstorps kommun
Dnr 2012/02

Ansvarig enhet: Personalenheten

Innehållsförteckning

Innehållsförteckning.....	sid 2
Inledning, syfte och mål.....	sid 3
Förebyggande åtgärder i syfte att motverka våld och hot.....	sid 4
Rutiner för hantering av oväntade situationer av våld och hot.....	sid 4
Riktlinjer för hur medarbetare och chefer ska agera vid möten med personer som uppträder kränkande.....	sid 7
Rutiner vid möten eller annan typ av kontakt	sid 8
Uppföljande åtgärder.....	sid 10
Systematiskt arbetsmiljöarbete.....	sid 10

Övergripande handlingsplan mot våld och hot i arbetsmiljön

Inledning

Våld och hot på arbetsplatsen är ett allvarligt arbetsmiljöproblem.

I 3 kap 2 § Arbetsmiljölagen, AML, står att arbetsgivaren har en skyldighet att vidta åtgärder för att förebygga ohälsa och olycksfall.

Regler anges i AFS, Arbetsmiljöföreskrifter, 1993:2, om *Våld och hot i arbetsmiljön*.

Reglerna säger att

- Arbetsgivaren ska utreda riskerna för våld och hot samt vidta de åtgärder som kan behövas
- Arbetet ska ordnas så att riskerna för våld och hot så långt som möjligt förebyggs
- Medarbetarna ska kunna kalla på snabb hjälp
- Alla tillbud och händelser ska utredas och dokumenteras
- Medarbetarna som utsatts för våld eller hot ska snabbt få hjälp

Reglerna gäller alla arbetsplatser där det finns risk för våld och hot.

På alla arbetsplatser ska det göras en inventering över alla risker och medarbetarna bör medverka. Därefter ska det bestämmas vad som ska göras och i vilken ordning.

Det ska också göras klart vem som får ansvaret att göra de olika åtgärderna.

Åtgärder, vem som ansvarar för vad, tidplan och rutiner sammanställs i en handlingsplan.

Syfte

Den övergripande handlingsplanen mot våld och hot ska fungera som ett stöd till verksamheter och ledning i syfte att Åstorps kommun ska klara att efterleva kraven enligt Arbetsmiljölagen. Handlingsplanen ska vara politiskt förankrad, följas upp och revideras.

Mål

- I Åstorps kommun ska inga inslag av våld och hot tolereras inom verksamheter och arbetsställen.
- Uttalanden och påståenden som uppfattas som kränkande får inte förekomma.
- Arbetsgivare och medarbetarna ska i samverkan arbeta för att förebygga våld och hot på samtliga arbetsställen och enheter.
- Rutiner för att förhindra och förebygga våld och hot ska utvecklas.
- Beredskap och åtgärdsplaner när våld och hot förekommit ska vara kända av alla anställda
- Rutiner för hantering av våld och hot ska utformas och hållas uppdaterade inom varje arbetsområde
- Krishanteringsplan för samtliga medarbetare ska utformas.

Förebyggande åtgärder i syfte att motverka våld och hot

De förebyggande åtgärderna ska beaktas på samtliga arbetsplatser i Åstorps kommun.

Utbildning, information och åtgärder

Medarbetarna ska ha tillräcklig utbildning och information för att kunna arbeta säkert och tryggt.

Larmanordningar ska finnas på de arbetsställen med hög riskfaktor för våld och hot.

Anordningarna ska kontinuerligt testas.

Olika övningar ska genomföras i syfte att skapa rutiner vid hot- och utrymnings-situationer.

Framförhållning

Samtliga medarbetare som arbetar med att möta människor i svåra situationer ska se till att det finns personlarm att tillgå inför mötet.

Visar en besökare tecken på att vara påverkad av alkohol, droger eller är i psykisk obalans skall besökaren tas emot av två tjänstemän.

Rutiner för hantering av oväntade situationer av våld och hot

Rutinerna är främst tillämpningsbara inom administrativ verksamhet, medborgarkontor och inom öppna verksamheter som arbetar med mottagning av kommuninvånare.

Våld och hot förekommer inom flera andra verksamheter såsom vård, omsorg, myndighetsutövning m fl. Rutiner för hantering av dessa situationer ska utarbetas inom respektive område. Enligt Arbetsmiljöverkets föreskrifter ska rutinerna utarbetas i samverkan med berörd personal.

Vid risk för att hotfulla situationer skall uppkomma

- Iakttag försiktighet vid möte med berusad eller påverkad person
- Är en person märkbart påverkad av alkohol eller droger skall personen inte tillåtas ha tillträde i kommunens lokaler
- Personal på plats skall vänligt men bestämt avvisa personen.
- Undvik konfrontation
- Vid aggressivt beteende avstyr besöket och påkalla arbetskamrater/arbetsledning.
- Ta särskild hänsyn till barn
- Använd aldrig våld
- Informera arbetsledningen

Vid akut hot/våldssituation

- Om möjligt påkalla uppmärksamhet från kolleger
- Vid fara för enskildas liv, ring SOS ALARM 112
- Retirera, evakuera
- Kontakta arbetsledningen
- Försök lägga på minnet hur personen/personerna som hotar eller är våldsamma beter sig och uttrycker sig
- Notera signalement, klockslag m.m.
- Lämna inte arbetsplatsen efter en incident utan stanna kvar eftersom avlastningssamtal skall genomföras
- Arbetsledningen ansvarar för att samling med berörda medarbetare sker

Åtgärder vid hot via telefon

- Notera tid och hotarens exakta meddelande
- Notera också hotarens kön, accent, ålder, bakgrundsljud.
- Använd högtalartelefon om det är möjligt och be en kollega vara med och lyssna.
- Informera arbetsledningen.

Åtgärder vid hot via digitala medier

- Radera inte e-post/konversationen.
- Vid e-post, ta fram hela meddelandehuvudet (full header).
- Skriv ut hela meddelandet/konversationen.
- Stäng inte av mobiltelefonen.
- Radera inte texten.
- Skriv ner PIN-, PUK- och telefonlåskoder.
- Informera arbetsledningen.

Åtgärder vid hot via post

- Var uppmärksam om du av någon anledning är misstänksam mot brev eller paket
- Som kan innehålla någon form av medel eller innehåll som kan ställa till skada.
- Informera arbetsledningen som gör en bedömning om polis skall tillkallas. Det är alltid specialutbildad polis som skall gör bedömningar av misstänkta brev och paket.
- Om brev eller liknande innehåller hot ska detta överlämnas till arbetsledningen för bedömning om vilka åtgärder som ska vidtas.

Kontakter för snabb hjälp

- SOS Alarm, 112 (när liv, egendom eller miljö är i fara)
- Polisen, 114 14 (ej akut, för anmälan, tips och råd)
- Kris- och säkerhetssamordnaren tel 0435-28 333
- Respektive chef/arbetsledare

Tillämplig lagstiftning återfinns i Brottsbalken 17 kap §§ 1 – 2

Om brott mot allmän verksamhet m. m.

§ 1

"Den som med våld eller hot om våld förgriper sig å någon i hans myndighetsutövning eller tvingar honom till eller hindra honom från åtgärd däri eller hämnas för sådan åtgärd, dömes för våld eller hot mot tjänsteman till fängelse i högst fyra år, eller om brottet är ringa, till böter eller fängelse i högst sex månader. Detsamma skall gälla, om någon sålunda förgriper sig mot den som tidigare har utövat myndighet för vad denna däri gjort eller underlåtit."

§ 2

"Den som, annorledes än i § 1 sägs, för att tvinga eller hindra någon i hans myndighetsutövning eller för att hämnas för åtgärd däri, otillbörligen företager gärning, som för honom medför lidande, skada eller annan olägenhet, eller hotar därmed, dömes för förgrivelse mot tjänsteman till böter eller fängelse i högst sex månader. Är brottet grovt, dömes till fängelse i högst fyra år."

Riktlinjer för hur medarbetare och chefer skall agera vid möten med personer som uppträder kränkande

Rutinerna är tillämpningsbara på alla arbetsplatser i Åstorps kommun

Uttalande som kan uppfattas kränkande och nedlåtande

Kränkande och nedlåtande uttalande från person riktat mot kommunens personal är oacceptabelt och kan vara olagliga. Detta gäller påståenden som sker såväl verbalt som skriftligen, analogt eller digitalt.

Om dessa uttalanden leder till förtal, förolämpningar och kränkningar har arbetsgivaren en skyldighet enligt Arbetsmiljölagen att vidta åtgärder.

Konkret kan följande beteende vara att bedöma som förolämpning:

- skällsord
- skymfliga hotelser
- beskyllningar
- skymfliga åtgärder
- föraktfull behandling av annans kropp

- Sker uttalande eller motsvarande från någon medborgare eller brukare skall arbetsledningen kontaktas för övervägande om polisanmälan ska göras av den anställda. Personalenheten bör tillsammans med arbetsledaren göra en bedömning samt ta ställning till om uttalandet skett i samband med myndighetsutövning eller inte. Tillbudsansökan ska inlämnas till personalenheten. Tillbudet ska dokumenteras.
- Sker uttalande eller motsvarande från en anställd till en annan anställd skall arbetsledningen kontaktas av den som utsatts. Tillbudsansökan inlämnas till personalenheten för utredning om eventuella arbetsrättsliga åtgärder. Tillbudet ska dokumenteras.
- Sker uttalande eller motsvarande från en förtroendevald i kommunen skall arbetsledningen kontaktas för övervägande om polisanmälan ska göras av den anställda. Personalenheten bör tillsammans med arbetsledaren göra en bedömning samt även ta ställning till om uttalandet skett i samband med myndighetsutövning eller inte. Tillbudsansökan inlämnas till personalenheten och därefter till respektive partiledning då en förtroendevald inte omfattas av arbetsgivarens möjligheter att vidta arbetsrättsliga åtgärder eller åtgärder enligt Arbetsmiljölagen. Tillbudet ska dokumenteras.

Rutiner vid möten eller vid annan typ av kontakt

Möte med person inom den kommunala verksamheten

Be en kollega närvara vid mötet om en person uttrycker sig kränkande.
 Avsluta snarast mötet eller besöket när det inte går att föra en dialog.
 Förklara bestämt och tydligt att mötet eller besöket är avslutat.
 Var tydlig och be personen lämna lokalen.
 Om personen inte lämnar lokalen tillkalla polis enligt arbetsplatsens larmrutiner.
 Informera arbetsledningen som avgör om kris- och säkerhetssamordnaren ska tillkallas.
 Dokumentera händelsen.

Möte med person som oanmäld vistas i en av kommunens verksamhetslokaler t ex särskilt boende, klassrum, konferensrum, arbetsrum

Ställ frågan: Vad er ditt/ert ärende?
 Vid obehöriga ärenden, be personen legitimera sig.
 Vid osäkerhet be personen återkomma.
 Hänvisa till arbetsledningen.
 Om personen inte lämnar frivilligt be en kollega närvara
 Kan besökaren inte ange syftet med besöket, be denne lämna lokalen.
 Om personen inte lämnar lokalen tillkalla polis enligt arbetsplatsens larmrutiner.
 Informera arbetsledningen så snart som möjligt.
 Dokumentera händelsen och uppge signalement.

Vid telefonsamtal

Vid oklara frågor, be om ärendet/frågorna via e-post alternativt brev.
 Koppla på högtalare om detta finns på telefonen eller påkalla uppmärksamhet från kollega.
 Avsluta samtalet vänligt, men bestämt.
 Hänvisa till närmaste chef.
 Informera arbetsledningen.
 Dokumentera samtalet.

Vid digitala meddelande

Svara vänligt, sakligt och tydligt.
 Skriv ut och spara det digitala meddelandet.
 Informera arbetsledningen.
 Dokumentera.

För rådgivning eller uppföljning

Kontakta kris- och säkerhetssamordnaren

Tillämplig lagstiftning återfinns i Brottsbalken, Ärekränkingsbrott

- Förolämpning

5 kapitlet 3 § Brottsbalken

”Den som smäddar annan genom kränkande tillmäle, eller beskyllning eller genom annat skymfligt beteende mot honom, dömes, om gärningen ej är belagd med straff enligt 1 eller 2 §, för förolämpning till böter.

Är brottet grovt, dömes till böter eller fängelse i högst sex månader.”

5 kapitlet 5 § Brottsbalken

”Brott som avses i 1-3 §§ får inte åtalas av annan än målsägande. Om brottet riktar sig mot någon som är under arton år eller om i annat fall målsäganden anger brottet till åtal, får åklagaren väcka åtal om detta av särskilda skäl anses påkallat från allmän synpunkt och åtalet avser

- 1. förtal och grovt förtal,
- 2. förolämpning mot någon i eller för hans eller hennes myndighetsutövning,
- 3. förolämpning mot någon med anspelning på hans eller hennes ras, hudfärg, nationella eller etniska ursprung eller trosbekännelse, eller
- 4. förolämpning mot någon med anspelning på hans eller hennes sexuella läggning.

Uppföljande åtgärder

Dokumentation, utredning och anmälan

Alla tillbud eller händelser med våld och hot eller övrigt psyksikt påfrestande situationer (t ex kränkningar, förolämpningar) ska dokumenteras, utredas och allvarligare tillbud ska dessutom anmälas till Polisen, Arbetsmiljöinspektionen och Försäkringskassan.

Polisanmälan

När en anställd blivit utsatt för något brott som kan härledas till våld, hot eller kränkning skall arbetsledaren kontaktas omgående.

Polisanmälan ska alltid göras när någon blivit utsatt för våld och hot.

Då ärekränkningens brott är så kallade angivelsebrott, kan kommunen stå som anmälare men det måste framgå i anmälan att det är målsäganden (dvs den som drabbats av brottet) som anger brottet till åtal, vilket innebär att målsäganden vill att åklagaren skall driva ärendet.

I anmälan uppges arbetsplatsens adress och telefonnummer - inga hemadresser eller privata telefonnummer skall anges

Begär att anmälares personnummer ska sekretessbeläggas.

Arbetsledaren närvarar alltid vid rättegång. Även kolleger eller utsedd stödperson kan närvara.

Fyll genast i arbetsskadeanmälan till Försäkringskassan.

Fyll i skade- och tillbudsanmälan som lämnas på personalenheten som i sin tur skickar anmälan till Arbetsmiljöinspektionen.

Vid våld och hot som är upplevt utanför arbetstiden/arbetsplatsen kontakta kris- och säkerhetssamordnaren på kommunstyrelseförvaltningen för råd och stöd.

Rapportering, anmälan och dokumentation vid tillbud, olyckor eller krissituationer

Arbetsledare/chef ska erbjuda stöd.

Arbetstagare ska informera om behov av stöd.

Allvarliga olycksfall eller tillbud ska omedelbart anmälas till Arbetsmiljöverket.

Arbetsskador anmäls till Försäkringskassan.

Systematiskt arbetsmiljöarbete

Tillbud och arbetsskadeanmälningar ska sammanställas och redovisas årligen i samband med uppföljning av det systematiska arbetsmiljöarbetet.

Kontroll sker av de psykosociala effekterna för de berörda och beaktas i det fortsatta arbetsmiljöarbetet.



ÅSTORP