

## Policy och handlingsplan - Hot och våld

### Definition

Hot och våld i yrket kan ske under arbetstid både utanför och på arbetsplatsen. Hot och våld kopplat till arbetet kan även ske på fritiden.

### Arbetsgivarens ansvar

I arbetsgivarens arbetsmiljöansvar ligger att förebygga, undersöka, bedöma, åtgärda, följa upp och rapportera hot och våld i arbetet. Arbetsgivaren (chefer genom delegation) ansvarar för att tillbud, olyckshändelser och arbetsskador dokumenteras, rapporteras och utreds.

### Medarbetarens ansvar

Alla medarbetare är ansvariga för att följa de regler och rutiner som gäller på arbetsplatsen och för att aktivt bidra till en god arbetsmiljö.

Medarbetarna ska vara uppmärksamma på, och rapportera, eventuella risker som kan leda till hot eller våld. Var och en ansvarar även för att ge förslag på förbättringsåtgärder.

Ingen medarbetare får utsätta kollegor, besökare eller andra för hot eller våld.

Medarbetaren ansvarar själv för att det finns uppgifter på närmast anhörig registrerade på kansliet så att arbetsgivaren kan komma i kontakt med dessa vid allvarliga händelser på arbetsplatsen.

### Riskanalys

Många medarbetare i Boo församling kan i sin yrkesroll komma människor och deras känslor nära in på livet och man hanterar känsloladdade situationer där människor påverkas av medarbetarens handlingar på olika sätt:

#### Maktfunktion

Medarbetaren har, eller uppfattas ha, makt gentemot angräparen i form av rätten att neka eller ändra på något som denne vill eller att kräva något som denne inte accepterar. Risken förekommer framförallt inom det diakonala arbetet.

#### Konfrontationer

I det diakonala arbetet, liksom för vaktmästare, medarbetare i kaféet och andra som rör sig i verksamhetslokalerna, finns risk för konfrontation med provocerande eller aggressiva personer. Församlingens verksamheter kan besökas av personer som är aggressiva och våldsbenägna, t.ex. påverkade av alkohol eller andra droger, psykiskt sjuka eller på annat sätt labila.

#### Värdesaker och pengar

Att arbeta med eller ha ansvar för varor, föremål, pengar eller liknande kan vara förenat med risker då hot och våld riskera att drabba denne när en eventuell angräpare försöker att ta det som är värdefullt. Detta gäller det diakonala arbetet liksom för medarbetare i

öppen förskola samt på kansliet och inom vaktmästeriet som handhar pengar (bl.a. kollekt) och andra värdeföremål.

#### Ensamarbete

Risker finns även i samband med ensamarbete vid t.ex. hembesök och berör då främst präster och diakoner. Vid verksamhet i de mindre lokalerna finns risk för ensamarbete, liksom i samband med att arbetsplatsen öppnas på morgonen och stängs på kvällen.

### Förebyggande arbete

#### Introduktion

Alla som börjar arbeta i Boo församling ska i samband med introduktionen få information om eventuella risker i arbetet och hur dessa kan förebyggas.

Alla nyanställda ska informeras om att det finns ett personlarmsystem. Alla nyanställda som tillhör yrkesgrupper som kan anses särskilt utsatta för hot och våld ska även noggrant informeras om hur de olika larmen fungerar.

#### Utbildning

Utöver introduktionen ska arbetsgivaren vart tredje år utbilda medarbetarna i hot och våld. Det kan t.ex. handla om säkert arbetssätt, bemötande av människor i kris, konflikthantering och självskydd.

#### Kartläggning

Arbetsgivaren skall regelbundet undersöka arbetsförhållandena (häri ingår hot och våld) och bedöma riskerna för att någon kan komma att drabbas av ohälsa eller olycksfall i arbetet. Detta sker bl.a. genom arbetsmiljöronder, medarbetarenkäter, personalmöten och utvecklingssamtal.

#### Information

Denna policy och handlingsplan ska lyftas fram i samband med genomförande av skyddsronden.

### Säkerhetsrutiner

#### Ensamarbete

Ensamarbete ska undvikas så långt som möjligt. Vid planering och anordnande av ensamarbete ska medarbetaren ha tillräcklig utbildning, information och instruktion för att utföra arbetet ensam. Alla som arbetar ensam ska ha telefonnummer till församlingens larmbolag i sin telefon.

#### Minderåriga

Minderåriga får inte ha arbetsuppgifter som kan innebära risk för överfall, hot eller våld.

#### Hantering av pengar

Pengar ska förvaras på ett säkert sätt i särskilda värdeskåp i avvaktan på värdetransport. Kontanthantering ska undvikas så långt som möjligt. Kollekt räknas i låst rum av två medarbetare. Församlingen har ett avropsavtal med ett värdetransportföretag som kommer då behov finns, t.ex. kollekt hämtning.

#### Hantering av in- och utpasseringar, lås och larm

Ingången på övervåningen (mot centrum) är endast upplåst i samband med särskilda aktiviteter i Martasalen.

Ingången på bottenplanet vid caféet är öppen på vardagar kl 09.00-16.00. Övriga tider är dörren låst och personal möter själva upp sin besökare. Ringklocka med kamera finns vid ingångarna. Vid verksamhet på kvällstid öppnar vaktmästare.

Larmbrickor och nycklar i förvaras i särskilda värdeskåp och lämnas enbart ut efter beslut av ansvarig chef. Skriftlig kvittens ska alltid ske.

#### Rutin vid hembesök

##### - med risk för hot eller våld

Hembesök vid risk för hot och våld skall undvikas så långt som möjligt. Nybesök sker i regel inte utanför arbetsplatsen. Om ett sådant besök ändå måste ske ska medarbetaren:

- ha med sin mobiltelefon påslagen under hela tjänsteärendet.
- ta med ett mobilt larm och meddela säkerhetscenter namn och adress på den som ska besökas.
- meddela sin chef eller en kollega vart man ska åka och ungefär hur länge man beräknar att vara borta (om sekretess och tystnadsplikt gäller lämnas ett brev med adress och telefonnummer dit man ska, som skall öppnas om medarbetaren inte är tillbaka på angiven tid).
- Om medarbetaren inte kommer tillbaka efter ett tjänsteärende enligt angiven tid ska underrättad chef eller kollega försöka nå medarbetaren på dennes mobiltelefon. Svarar inte medarbetaren så ska meddelande lämnas på mobiltelefonen. Om inte medarbetaren hör av sig inom en rimlig tid samtidigt som nya försök till kontakt inte ger något resultat ska polisen kontaktas.

#### Rutin vid besök på arbetsplatsen

##### - med risk för hot eller våld

Besök vid risk för hot och våld skall undvikas så långt som möjligt. Om ett sådant besök ändå måste ske ska medarbetaren:

- ha med sig en kollega som stöd under besöket
- ta med ett mobilt larm och meddela säkerhetscenter adressen till arbetsplatsen
- meddela sin chef eller kollega i förväg om mötet och be någon finnas nära rummet för att uppmärksamma om det blir höjda röster
- placera sig själv närmast dörren för att säkra en flyktväg
- I vissa situationer kan det vara lämpligt att dörren till samtalsrummet lämnas öppen (naturligtvis måste detta ske med beaktande av gällande sekretessregler)
- undvika att föra samtal med uppenbart alkohol- eller drogpåverkade personer

#### Rutin vid hotsituation på fritiden (kopplad till yrkesrollen)

Om medarbetaren känner till eller misstänker att det finns en hot- eller våldsbild riktad mot denne ska hon/ han prata med sin chef om hotet. Chefen eller kyrkoherden ska utreda och dokumentera hotet. Medarbetaren bör informera närmast anhöriga om hotet.

Möjliga åtgärder vid hot:

- ha mobilt larm med sig på fritiden
- se över vilken information om medarbetaren som bör finnas på hemsida m.m.

### Överfallslarm

Medarbetare inom diakoni har mobila larm kopplade till en larmcentral. I Boo kyrka finns ett mobilt larm liksom ett att låna på kansliet för den som är i behov.

Larmen är mobila och kan spåras genom GPS och är ett larm för medlyssning.

En åtgärdsinstruktion finns upprättad som beskriver hur säkerhetscenter ska agera vid larm:

- Säkerhetscenter ser vilket larm som löst ut.
- I det fall säkerhetscenter uppfattar situationen som hotfull påkallar de polis
- I det fall situationen inte uppfattas hotfull kontaktas den kontaktperson för personlarm som arbetsplatsen har utsett

Larmen ger ingen ljudsignal.

Larminstruktion finns dokumenterad.

### Rutin vid hot eller våld

Om tumult, hot eller våld sker i lokalerna ska alla som uppmärksammar detta snabbt ta sig till platsen för tumultet. Minst två personer går gemensamt in i det aktuella rummet för att lugna situationen. Övriga väntar utanför.

Undvik konfrontation. Försök behålla lugnet, lyssna aktivt, respektera revir, skapa andrum och avled, undvik vinnare och förlorare, hota inte själv, provocera inte, ta den andre på allvar, håll dig till sakfrågan och ring polisen om situationen blir farlig eller hotfull. Blockera inte vägen ut ur huset om den som är hotfull vill fly undan. Försök inte övermanna den hotfulla personen.

Om personen är ute efter pengar eller värdesaker skall dessa överlämnas. Ingen ska riskera sin hälsa för att försvara pengar eller värdesaker.

### Rutin vid inträffande av hot eller våld

Boo församlings krisgrupp träder i funktion vid större incidenter där t.ex. hot eller våld förekommit.

Närmaste chef ansvarar för följande rutin:

- Hjälp den drabbade i det akuta läget
- Lugna, trösta och håll varm med en filt
- Vid allvarlig händelse, ring 112
- Någon från arbetsplatsen följer med till sjukhuset
- Omhändertagande
  - Det är nödvändigt att medarbetaren vid en chockartad händelse genast får hjälp med såväl medicinskt som psykologiskt omhändertagande. Det är viktigt att medarbetaren inte lämnas ensam de första timmarna efter händelsen.
  - Anhöriga ska kontaktas. Företagshälsovården kan kontaktas för stöd och fortsatt hjälp.
  - Både den som personligen har drabbats av våld eller hot och arbetskamrater som varit med vid händelsen kan ha behov av emotionellt stöd. Närmaste chef ansvarar för att ta reda på behovet av stöd. Företagshälsovården kan vara behjälplig i detta.
- Information

- För att förebygga oro och rykten då det inträffat ett allvarligt fall av våld eller hot är det viktigt att övriga medarbetare får information om vad som hänt. Det kan vara lämpligt att samlas så snabbt som möjligt efter händelsen för gemensam information.
- Information både internt och externt bör ske genom en person så att samma budskap går ut. Om händelsen väcker massmedialt intresse är det viktigt att all information lämnas på ett liknande sätt. Kyrkoherden ansvarar för att sköta all extern information och att alla hänvisar dit.
- Närmaste chef ansvarar för att rapportering och dokumentation av händelsen sker tillsammans med medarbetaren..
- Uppföljning och utvärdering. Närmaste chef ansvarar för att lämplig uppföljning sker och att utvärdering sker i syfte att förhindra att något liknande händer igen.

### Rapportering, dokumentation och tillbudsanmälan

Med tillbud menas varje oönskad händelse som har lett till eller kunnat leda till ohälsa eller olycksfall. Internt ska blankett för skade- och tillbudsanmälan ifyllas och lämnas till kyrkoherden.

Anmälan ska alltid göras när medarbetare har råkat ut för allvarliga olyckor, allvarliga tillbud och arbetsskada. Hellre anmäla för ofta än för sällan. Anmälan sker till Försäkringskassan [www.forsakringskassan.se](http://www.forsakringskassan.se) och Arbetsmiljöverket [www.anmalarbetsskada.se](http://www.anmalarbetsskada.se)

Arbetskadetblanketter till Försäkringskassan och AFA-försäkring fylls i av medarbetaren tillsammans med närmaste chef och eventuellt skyddsombud.

Polisanmälan görs om någon kommit till fysisk- eller psykisk skada eller vid hot om våld, om det inte finns särskilda skäl till annan hantering. Kyrkoherden gör anmälan. Vid eventuell rättegång erbjuder arbetsgivaren stöd till den som behöver vittna.

Tillbud tas upp i arbetsmiljökommittén för att där kunna besluta om vilka åtgärder som skall vidtas för att i fortsättningen förhindra risker och olyckor i arbetet.

Närmaste chef ansvarar för att hålla uppföljningssamtal som bl.a handlar om att ta reda på om det kvarstår behov av ytterligare stöd.

### Resurser

Företagshälsovården finns som resurs i arbetet med hot och våld. De kan kontaktas både i det akuta skedet, för samtal efter inträffad händelse eller för handledning och kompetensutveckling av medarbetare och chefer.

### Beslutsordning:

MBL 160922

Kyrkoråd 161124, § 357