



Fastställd av kommunfullmäktige § 89, 14.6.2012
Ändrad av kommunfullmäktige § 161, 15.12.2016

Policy gällande våld och hot om våld

Nedanstående säkerhetsrutiner ska finnas tillgängliga och presenteras för all personal, också vikarier. Inledande avsnitt avser samtliga arbetsplatser inom kommunen, därefter följer ett avsnitt specifikt om socialkansliet/kommunkansliet.

Med våld avses i det här sammanhanget att i arbetet drabbas av fysiskt våld, hot om våld (olaga hot) eller mötas av grava kränkande verbala övergrepp (ärekränkning).

Kommundirektören, ledande tjänstemän och förmän ansvarar för att policyn efterlevs. I de fall då ledande tjänstemän och förmän utsatts för våld ansvarar kommundirektören för att åtgärder vidtas. I fall kommundirektören själv har utsatts för våld ansvarar socialchefen för att åtgärder vidtas. I fall då flertalet arbetstagare på en av kommunens arbetsplatser utsatts för våld övergår ansvaret till kommunstyrelsen och externt stöd bör akut kallas in.

Förebyggande arbete bland de anställda

Om en arbetsuppgift innebär påtaglig risk för våld, olaga hot eller ärekränkning får den inte utföras som ensamarbete.

Arbetsgivaren placerar, utformar och utrustar arbetsplatser så att våld förebyggs.

För att i förväg kunna planera för händelser och ordna krisstöd när situationen kräver det ska kommundirektör och övrig arbetsledande personal, såsom ledande tjänstemän och förmän, vara insatta i policyns innehåll.

För att man på arbetsplatsen på ett effektivt och systematiskt sätt ska kunna förebygga våld ska man inom organisationen ha förebyggande diskussioner där alla personalkategorier tillsammans diskuterar när och varför våld och hot om våld kan uppstå.

Det är generellt sätt viktigt med ett professionellt bemötande av dem som av olika anledningar kommer till en arbetsplats, då ett trevligt och positivt bemötande minskar risken för våld. Det är också viktigt att aldrig kränka, håna eller förringa en person samt vara medveten om och respektera individens olika gränser för känsla av integritetskränkning eller ångestframkallande. Man ska skapa kontakt och förtroende innan man kliver in på känsliga områden. Ofta är det möjligt att förhindra våld genom att inbjuda till trygghet och delaktighet samt genom att utgå från respekt, korrekt bemötande och adekvat gränssättning.

I en våldsutsatt situation

Om arbetstagaren inte själv klarar att hantera en person behöver han eller hon på egen förfrågan få uppbackning av en kollega.

Ofta räcker det med att fråga personen "hotar du mig?" för att få individen att tänka till och upphöra med sitt beteende. Det kan också vara klokt att försöka bryta den potentiellt våldsammes koncentration genom att säga någonting helt oväntat.



När man hamnar i en situation som på något sätt känns svår eller obehaglig ska man direkt framföra detta, och det kan man göra genom att säga "för att kunna hjälpa dig på rätt sätt nu måste jag be någon om hjälp". Eftersom en person oftast direkt uppfattar osäkerhet från en arbetstagares sida är det positivt för båda parter att vara öppen med hur man känner i situationen. Genom att tala om för personen ifråga vad man gör och känner skapar det en trygghet som kan förhindra att hot eller våld uppstår.

Att lära sig hur man fysiskt hanterar olika våldsamma situationer genom intränade rörelser kan leda till att man undgår att bli skadad. Som exempel kan man lära sig att svänga åt sidan istället för att luta sig bakåt och sätta händerna för huvudet, när man blir attackerad framifrån.

Om man känner sig rädd och vill ha hjälp från sina kollegor i en akutsituation ska man skrika ut det högt, så att de kan komma och hjälpa till. Bra är om 4-5 personer, om möjligt, kommer till hjälp då det stora antalet människor ofta leder till att personen ifråga lugnar ner sig. När kollegorna anländer till platsen bör en person ta ledningen och kontrollen över situationen, det behöver inte vara den i ledande ställning som gör detta, utan det kan vara vem som helst som får kännedom om situationen.

I det här läget ska man inte diskutera med personen ifråga eftersom han eller hon inte är mottaglig för det. Istället ska man be personen lämna platsen eftersom beteendet är oacceptabelt.

Handlingsplan för krisstöd och hanterande av tidigare våldsamma klienter

När våld har skett ska personen som utövar våldet avstängas från arbetsplatsen. Avstängningen kan av arbetstagaren i samråd med arbetsplatsens chef göras tillsvidare och sedan tas upp till prövning med den nämnd som är aktuell alt. styrelse, för eventuell förlängning. Kommunikation med tidigare våldsamma personer kan ske via telefon eller brev alternativt skötas på kommunkansliet tillsammans med vaktpersonal. Beslut kring i vilka fall och för hur lång tid detta kan ske kan tas av den våldsutsatte arbetstagaren i samråd med kommundirektören eller av den aktuella nämnden eller styrelsen.

Våld, olaga hot eller ärekränkning bör anmälas till polisen. En våldsanmälan faller under allmänt åtal och leder alltid till utredning (R-anmälan=brottsanmälan). Personen som blivit utsatt för olaga hot eller ärekränkning (målsägandebrott) utgår själv från huruvida denne vill göra en R-anmälan (som leder till utredning) eller en S-notering (en notering i polisens register som inte leder till utredning men som när som helst kan ändras till R-anmälan och då användas vid senare anmälningar och utredningar). Den våldsutsatte kan även ha skadeståndskrav. Man bör vara öppen gällande anmälan gentemot personen som anmäls.

Efter en våldssituation avlägger arbetsplatsens chef direkt tid för att prata med den våldsutsatte. Det är viktigt att den drabbade får stöd efter incidenten, även om denne betar sig som om ingenting hänt, då våld kan leda till psykiska skador som posttraumatiskt stressyndrom, brist på tillit eller svår rädsla.

Externt krisstöd efter en våldsincident kan vara en viktig del i ett bearbetande av händelsen. Arbetsplatsens chef ska erbjuda sådan hjälp och ta kontakt. Sådant stöd bör påbörjas högst 1-2 dygn efter våldsincidenten.

Arbetsplatsens chef kan efter svåra händelser eventuellt ringa till den våldsutsattes partner eller annan nära anhörig och berätta om händelsen för att försäkra sig om att den våldsutsatte får även stöd efter arbetstid.

Våldssituationen redogörs för och diskuteras tillsammans med övrig personal på arbetsplatsen. Detta då det är viktigt att medarbetarna bemöter offret med empati eftersom ett kyligt bemötande kan



förröra de psykiska skadorna. Kollegorna får aldrig anklaga offret för det som skett. Det kan vara bra om alla stannar kvar på arbetsplatsen för att prata efter en våldsincident, även om man ofta impulsivt vill åka hem.

Den utsatte arbetstagaren ska snabbt komma tillbaka till arbetsplatsen, helst dagen efter, eftersom det blir allt svårare att komma tillbaka ju längre tid som passerar.

Det är också viktigt att all personal av arbetsplatsens chef informeras om hur den våldsamma personen i framtiden ska bemötas och hanteras t.ex. huruvida personen är avstängd eller ej.

En våldssituation tas av arbetsplatsens chef upp till diskussion flera gånger efter händelsen och krisstöd bör återigen erbjudas.

Arbetsplatsens chef ger särskilt stöd till arbetstagare då återkommande risk för våld finns, t.ex. i form av regelbundna gemensamma diskussionsmöten.

Slutligen gör arbetsplatsens chef en dokumentation kring incidenten, där händelsen och åtgärder finns beskriva, för att kunna ta till åtgärder som förhindrar att liknande händelser sker igen.

Socialkansliet/kommunkansliet

Förebyggande arbete på socialkansliet/kommunkansliet

Klienter får inte besöka socialkansliet/kommunkansliet onyktra eller drogpåverkade. Om det sker ska klienten avvisas.

Om en arbetsuppgift innebär påtaglig risk för våld, olaga hot eller ärekränkning får den inte utföras som ensamarbete. Det rekommenderas att arbetstagare inom barnskyddet alltid träffar klienter i par. Även klienter inom andra socialvårdsområden kan mötas i par då arbetstagarna upplever det motiverat. Samarbetsavtal inom socialvården finns mellan Hammarland och Eckerö kommun, främst inom barnskyddet men också andra områden vid behov.

Arbetsgivaren placerar, utformar och utrustar arbetsplatser så att våld förebyggs. Detta kan gälla nödutgång från arbetstagares arbetsrum, placering av skrivbord så att arbetstagaren kan ta sig ut ur rummet innan klienten, fungerande personlarm som underhålls och leder till åtgärder osv. Personlarm ska alltid medhasas under klientbesök och i synnerhet under hembesök.

För att i förväg kunna planera för händelser och ordna krisstöd när situationen kräver det ska kommundirektör och övrig arbetsledande personal vara insatta i policyns innehåll.

För att man på arbetsplatsen på ett effektivt och systematiskt sätt ska kunna förebygga våld ska man inom organisationen ha förebyggande diskussioner där alla personalkategorier tillsammans diskuterar när och varför klienter brukar bli arga samt hur man ska hantera sådana situationer.



Det är generellt sätt viktigt med ett professionellt bemötande av klienter då ett trevligt och positivt bemötande minskar risken för våld. Det är också viktigt att aldrig kränka, håna eller förringa klienter samt vara medveten om och respektera individers olika gränser för känsla av integritetskränkning eller ångestframkallande. Man ska skapa kontakt och förtroende innan man kliver in på känsliga områden. Ofta är det möjligt att förhindra våld genom att inbjuda till trygghet och delaktighet samt genom att utgå från respekt, korrekt bemötande och adekvat gränssättning.

I en våldsutsatt situation

Om arbetstagaren inte själv klarar att hantera en klient behöver han eller hon på egen förfrågan få uppbackning av en kollega.

Ofta räcker det med att fråga personen "hotar du mig?" för att få individen att tänka till och upphöra med sitt beteende. Det kan också vara klokt att försöka bryta den potentiellt våldsammes koncentration genom att säga någonting helt oväntat.

När man hamnar i en situation som på något sätt känns svår eller obehaglig ska man direkt framföra detta, och det kan man göra genom att säga "för att kunna hjälpa dig på rätt sätt nu måste jag be någon om hjälp". Eftersom en klient oftast direkt uppfattar osäkerhet från en arbetstagares sida är det positivt för båda parter att vara öppen med hur man känner i situationen. Genom att tala om för klienten vad man gör och känner skapar det en trygghet som kan förhindra att hot eller våld uppstår.

Att lära sig hur man fysiskt hanterar olika våldsamma situationer genom intränade rörelser kan leda till att man undgår att bli skadad. Som exempel kan man lära sig att svänga åt sidan istället för att luta sig bakåt och sätta händerna för huvudet, när man blir attackerad framifrån.

Om man känner sig rädd och vill ha hjälp från sina kollegor i en akutsituation ska man skrika ut det högt, så att de kan komma och hjälpa till. Bra är om 4-5 personer kommer till hjälp då det stora antalet människor ofta leder till att klienten lugnar ner sig. När kollegorna anländer till platsen bör en person ta ledningen och kontrollen över situationen, det behöver inte vara chefen som gör detta, utan det kan vara vem som helst som får kännedom om situationen.

I det här läget ska man inte diskutera med klienten eftersom han eller hon inte är mottaglig för det. Istället ska man be klienten lämna platsen eftersom beteendet är oacceptabelt.

Handlingsplan för krisstöd och hanterande av tidigare våldsamma klienter

När våld har skett ska klienten avstängas från arbetsplatsen. Avstängningen kan av arbetstagaren i samråd med kommundirektören göras tillsvidare och sedan tas upp till prövning på följande socialnämndsmöte, för eventuell förlängning. Kommunikation med tidigare våldsamma klienter kan ske via telefon eller brev alternativt skötas på socialkansliet tillsammans med vaktpersonal. Beslut kring i vilka fall och för hur lång tid detta kan ske kan tas av den våldsutsatte arbetstagaren i samråd med kommundirektören eller av socialnämnden.

Våld, olaga hot eller ärekränkning bör anmälas till polisen. En våldsanmälan faller under allmänt åtal och leder alltid till utredning (R-anmälan=brottsanmälan). Personen som blivit utsatt för olaga hot eller ärekränkning (målsägandebrott) utgår själv från huruvida denne vill göra en R-anmälan (som leder till utredning) eller en S-notering (en notering i polisens register som inte leder till utredning men som när som helst kan ändras till R-anmälan och då användas vid senare anmälningar och utredningar). Den våldsutsatte kan även ha skadeståndskrav. Man bör vara öppen gällande anmälan gentemot klienten.



Efter en våldssituation avlägger kommundirektören direkt tid för att prata med den våldsutsatte. Det är viktigt att den drabbade får stöd efter incidenten, även om denne beter sig som om ingenting hänt, då våld kan leda till psykiska skador som posttraumatiskt stressyndrom, brist på tillit eller svår rädsla.

Externt krisstöd efter en våldsincident kan vara en viktig del i ett bearbetande av händelsen. Kommundirektören ska erbjuda sådan hjälp och ta kontakt. Sådant stöd bör påbörjas högst 1-2 dygn efter våldsincidenten.

Kommundirektören kan efter svåra händelser eventuellt ringa till den våldsutsattes partner eller annan nära anhörig och berätta om händelsen för att försäkra sig om att den våldsutsatte får även stöd efter arbetstid.

Våldssituationen redogörs för och diskuteras tillsammans med övrig personal. Detta då det är viktigt att medarbetarna bemöter offret med empati eftersom ett kyligt bemötande kan förvärra de psykiska skadorna. Kollegorna får aldrig anklaga offret för det som skett. Det kan vara bra om alla stannar kvar på arbetsplatsen för att prata efter en våldsincident, även om man ofta impulsivt vill åka hem.

Den utsatte arbetstagaren ska snabbt komma tillbaka till arbetsplatsen, helst dagen efter, eftersom det blir allt svårare att komma tillbaka ju längre tid som passerar.

Det är också viktigt att all personal av kommundirektören informeras om hur den våldsamma klienten i framtiden ska bemötas och hanteras t.ex. huruvida personen är avstängd eller ej.

En våldssituation tas av kommundirektören upp till diskussion flera gånger efter händelsen och krisstöd bör återigen erbjudas.

Kommundirektören ger särskilt stöd till arbetstagare då återkommande risk för våld finns, t.ex. i form av regelbundna gemensamma diskussionsmöten.

Slutligen gör kommundirektören en dokumentation kring incidenten, där händelsen och åtgärder finns beskriva, för att kunna ta till åtgärder som förhindrar att liknande händelser sker igen.



Källor

Arbetskyddsförvaltningen (2011). Hot om våld i arbetet.

Arbetsmiljöverket (2008). *Hot och våld på jobbet – kartlägg riskerna* [Broschyr]. Stockholm: AB Danagårds Grafiska.

Carlenius, P., & Aakvaag, P.T. (1996). *Hur man förebygger hot och våld i arbetslivet*. Stockholm: Kommentus förlag.

Första hjälpen och krisstöd. (AFS 1999:7).

Sandström, S. & Durewall, K. (2007). *Hot & våld i vård, omsorg och socialt arbete*. Stockholm: Gothia Förlag AB.

Skoglund, K. (2010). *Systematiskt arbetsmiljöarbete – steg för steg*. Stockholm: Prevent.

Systematiskt arbetsmiljöarbete. (AFS 2001:1).

Våld och hot i arbetsmiljön. (AFS 1993:2).