



# Tillämpningsanvisning för att förebygga, bemöta och följa upp våld och hot i arbetsmiljön

Kommunövergripande tillämpningsanvisningar till  
Riktlinje för arbetsmiljö och hälsa – hållbart arbetsliv

Dokumenttyp: Kommunövergripande tillämpningsanvisning  
Antaget av: Kommundirektör  
Adresserat till: Linköpings kommun  
Status: Antagen 2016-10-27  
Giltighetstid: Tillsvidare



Diarienummer: KS 2020-27  
Dokumentansvarig: HR-direktör  
Tidpunkt för senaste revidering: 2020-02-12

## Innehåll

<b>1</b>	<b>Inledning</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Roller och ansvar</b>	<b>4</b>
	2.1 Arbetsgivarens ansvar	4
	2.2 Medarbetarens ansvar	4
<b>3</b>	<b>Förebyggande arbete</b>	<b>4</b>
	3.1 Lokala rutiner för det förebyggande arbetet	5
<b>4</b>	<b>Lokala rutiner/krisplan för om något händer</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>Incidentrapportering och polisanmälan</b>	<b>6</b>
<b>6</b>	<b>Sekretessbelägga personuppgifter</b>	<b>7</b>
<b>7</b>	<b>Lagstiftning</b>	<b>7</b>
<b>8</b>	<b>Lagregler och litteraturhänvisningar</b>	<b>7</b>
	8.1 Arbetsmiljöverket	7
	8.1.1 Arbetsmiljölagen (AML)	7
	8.1.2 AFS 2001:1 Systematiskt arbetsmiljöarbete	7
	8.1.3 AFS 1993:2 Våld och hot i arbetsmiljön	7
	8.1.4 AFS 1982:3 Ensamarbete	8
	8.1.5 AFS 1999:7 Första hjälpen och krisstöd	9
	8.1.6 Arbetsmiljöförordningen 1977:1166, med ändring 2003:791	9
	8.1.7 Broschyrer från Arbetsmiljöverket	9
	8.1.8 Övrigt	9
<b>9</b>	<b>Definitioner av begrepp</b>	<b>9</b>
	9.1 Definitioner enligt Brottsbalken	10

## 1 Inledning

Alla medarbetare ska ha en trygg arbetsmiljö. I Linköpings kommun ska ett aktivt arbetsmiljöarbete bedrivas som förebygger, bemöter och följer upp våld och hot i arbetsmiljön. Tillämpningsanvisningen gäller för alla arbetsplatser där det finns risk för våld och hot. Varje sådan arbetsplats ska förebygga ohälsa på grund av våld och hot oavsett i vilken utsträckning det förekommer.

Frågor som rör våld eller hot om våld ska alltid ses som en del av det systematiska arbetsmiljöarbetet. Även Linköpings kommuns säkerhetspolicy ska beaktas i arbetet med att reducera risker för våld eller hot om våld.

## 2 Roller och ansvar

### 2.1 Arbetsgivarens ansvar

Enligt Arbetsmiljöverkets föreskrift om Våld och hot i arbetsmiljön AFS 1993:2 ska:

- arbetsgivaren utreda risker för våld och hot och vidta de åtgärder som behövs
- arbetet ordnas så att riskerna för våld och hot så långt som möjligt förebyggs
- alla tillbud och händelser utredas och dokumenteras
- medarbetaren kunna kalla på snabb hjälp vid våld och hotsituationer
- medarbetare som utsatts för våld eller hot om våld snabbt få hjälp och stöd

### 2.2 Medarbetarens ansvar

Medarbetarens personliga ansvar innebär bland annat att:

- följa givna föreskrifter och rutiner
- underrätta sin chef om tillbud och olyckor
- använda skyddsanordningar eller utrustning
- iaktta den försiktighet som behövs för att förebygga ohälsa och olycksfall
- delta i genomförande av de åtgärder som behövs för att åstadkomma en god arbetsmiljö

## 3 Förebyggande arbete

Arbetet ska ordnas så att risk för våld och hot så långt som möjligt förebyggs. Arbetsgivaren ska utreda de risker för våld och hot som finns i arbetsmiljön samt vidta de åtgärder som behövs. I Arbetsmiljöverkets föreskrift om ”Våld och hot i arbetsmiljön” AFS:1993:2 beskrivs tre sammanhang i vilka en medarbetare kan riskera att utsättas för våld och hot.

- Medarbetaren har i arbetet hand om eller tillgång till pengar, varor eller värdeföremål.

- Medarbetaren har en makt eller myndighetsfunktion.
- Arbetet utförs på en plats eller i ett sammanhang där det finns risk för konfrontation med provocerande eller aggressiva personer.

Arbetsgivaren ska se till att medarbetare har tillräcklig information och utbildning för att kunna utföra arbetet på ett säkert sätt. Varje förvaltning ska således ha verksamhetsanpassade rutiner för att förebygga, uppmärksamma, bemöta, rapportera och följa upp tillbud och händelser i arbetsmiljön med inslag av hot och våld.

Rutinerna ska hållas aktuella, vara tillgängliga på arbetsplatsen och följas upp årligen. Rutinerna ska vara kända av samtliga medarbetare på arbetsplatsen och det ska finnas arbetsformer för hur medarbetarna regelbundet får information om den lokala rutinen. Nyanställda och medarbetare som kommer tillbaka efter en längre ledighet eller en tids sjukdom är målgrupper som särskilt bör uppmärksammas. Informationskravet gäller även exempelvis praktikanter och personer i arbetsmarknadsåtgärd.

Kartläggningen av risker och upprättande av rutiner och handlingsplaner följer ledningssystemet för systematiskt arbetsmiljöarbete som finns tillgängligt på Linweb: SAM-processen. HR-funktionen i aktuell verksamhet kan vara ett stöd i detta arbete. Vid behov kan sakkunniga från säkerhetsenheten delta. Riskbedömningen utgör underlag för utformningen av lokala rutiner och handlingsplaner. Säkerhetsenheten kan även tillhandahålla utbildning i förebyggande åtgärder, juridiska frågeställningar och i hur man kan hantera en hotfull situation.

### **3.1 Lokala rutiner för det förebyggande arbetet**

Risken avgör vilka åtgärder som behövs. Det kan gälla organisatoriska förändringar, säkerhetsrutiner, tekniska hjälpmedel, anpassning av lokaler, information, utbildning och åtgärder efter inträffad händelse.

I rutinen ska särskilt beaktas:

- särskilt stöd och handledning till medarbetare på arbetsplatser med risk för återkommande våld och hot
- särskilda säkerhetsrutiner för arbetsuppgifter som är riskfyllda
- risker vid ensamarbete – utgångspunkt ska vara att ensamarbete inte ska förekomma där det finns risk för våld eller hot
- minderåriga, det vill säga personer under 18 år, ska inte utsättas för riskfyllt eller starkt psykiskt påfrestande ensamarbete

Efter en händelse bör riskerna på nytt undersökas och bedömas och rutinen eventuellt revideras.

## **4 Lokala rutiner/krisplan för om något händer**

Chefen har det övergripande ansvaret och leder arbetet. Av den lokala rutinen ska framgå vem som är ersättare när chefen inte är tillgänglig. Chefen kan

kontakta Säkerhetsenheten för sakkunnig hjälp och vägledning vid framtagande av rutiner och krisplaner. I brådskande fall utanför ordinarie arbetstid kan TIB (tjänsteman i beredskap) kontaktas i akuta hot- och våldssituationer. Ett grundläggande inslag i rutinerna är att snabbt kunna få hjälp. Det kan exempelvis innebära att det finns larmutrustning. Efter en incident bör en prövning av rutinerna alltid göras genom en ny riskbedömning och översyn av den lokala handlingsplanen. Den lokala rutinen ska ha en plan för första hjälpen och krisstöd. Krisstöd definieras här som psykiskt och socialt omhändertagande vid olyckor och akuta krissituationer. Chefer ska ha tillräcklig kännedom om krisstöd för att kunna ansvara för planering och organisation. I nödläge ska alltid polis tillkallas via SOS larmcentral, 112.

Rutinen bör innehålla:

- Vilka åtgärder som ska vidtas i det akuta skedet.
- Vem/vilka som gör vad i det akuta skedet – den drabbade, chef, arbetskamrater, personalfunktion, företagshälsovård, skyddsombud, säkerhetsenheten.
- Information om stödjande åtgärder – det bör till exempel framgå vilket avtal som finns med företagshälsovården vad gäller krisstöd och andra insatser som kan behövas.
- Förteckning av kontaktpersoner med kunskap inom området såsom säkerhetsfunktionen, företagshälsovård, personalfunktionen och skyddsombud.
- Hur/när/av vem händelsen ska följas upp.
- Hur personalen efter en allvarlig händelse får information om vad som har hänt, vilka åtgärder som vidtagits både akut och i förebyggande syfte.

## **5 Incidentrapportering och polisanmälan**

Tillbud och arbetsskador ska anmälas till Försäkringskassan, i vissa fall till Arbetsmiljöverket och till arbetsgivaren enligt Linköpings kommuns rutin (se linweb). Statistiken ska sammanställas och rapporteras i forumen för systematiskt arbetsmiljöarbete. Vid allvarliga tillbud och arbetsskador ska anmälan till Arbetsmiljöverket göras omgående. Med allvarliga tillbud och arbetsskador menas olyckor på arbetsplatsen som medfört dödsfall eller allvarlig personskada samt tillbud som inneburit allvarlig fara för liv eller hälsa.

Huvudregeln är att våld och hot alltid ska polisanmälas. Varje förvaltning kan ha egna rutiner för polisanmälan. Polisen bedömer behovet av skydd och vilka skyddsåtgärder som ska användas. Samarbete kan ske mellan polisen och kommunens säkerhetsenhet gällande skyddsåtgärder. I de fall polisen inte inleder någon förundersökning eller hotet inte kan bedömas kan säkerhetsenheten genomföra olika säkerhets- och trygghetsåtgärder. Vid anmälningstillfället kan det begäras att polisanmälan åtkomstskyddas. Det innebär att endast behöriga personer kan ta del av uppgifterna och att massmedia inte får tillgång till informationen.

Vid en polisanmälan krävs en målsägare, en fysisk person. Om den enskilde medarbetaren inte vill göra en polisanmälan kan arbetsgivaren polisanmäla men målsägaren är även då den enskilde medarbetaren. Om förvaltningen står för anmälan var noga med att informera den drabbade om att det är hon/han som kommer att stå som målsägande om det leder till åtal.

## **6 Sekretessbelägga personuppgifter**

Om det i samband med en inträffad händelse inkommer en begäran om att ta del av en medarbetares personuppgifter ska en sekretessprövning genomföras innan uppgifterna lämnas ut. Det kan vara nödvändigt att pröva om sekretess kan läggas på personuppgifterna så att personuppgifterna inte lämnas ut till obehörig eller i värsta fall till en gärningsman.

## **7 Lagstiftning**

AFS 1993:2 Våld och hot i arbetsmiljön

AFS 1982:3 Ensamarbete

Arbetsmiljöförordningen 1977:1 166 med ändring 2003:791 (2§ angående anmälan om allvarlig arbetsskada/tillbud (även i riktlinje)

AFS 1999:7 Första hjälpen och krisstöd

## **8 Lagregler och litteraturhänvisningar**

### **8.1 Arbetsmiljöverket**

Ta del av lagar, föreskrifter, broschyrer samt förslag på blanketter och checklistor på [www.av.se](http://www.av.se)

#### **8.1.1 Arbetsmiljölagen (AML)**

Lagen omfattar de grundläggande kraven i arbetsmiljöarbetet medan Arbetsmiljöverkets föreskrifter (AFS) förtydligar krav och skyldigheter beträffande arbetsmiljön.

#### **8.1.2 AFS 2001:1 Systematiskt arbetsmiljöarbete**

Enligt föreskriften ansvarar arbetsgivaren för att bedriva ett systematiskt arbetsmiljöarbete som omfattar alla fysiska, psykologiska och sociala förhållanden.

#### **8.1.3 AFS 1993:2 Våld och hot i arbetsmiljön**

Föreskriften omfattar arbete där det kan finnas risk för våld eller hot om våld. I föreskriften ställs tydliga krav på bland annat att handlingsplaner, säkerhetsrutiner och larmutrustning ska finnas som minimerar risken för våld i arbetsmiljön.

- 2 § arbetsgivaren ska utreda de risker för våld eller hot om våld som kan finnas i arbetsmiljön
- 2 § arbetsgivaren ska vidta de åtgärder som behövs enligt vad som framkommer i utredningen
- 3 § arbetet ska organiseras så att riskerna så långt det är möjligt förbyggs
- 3 § särskilda säkerhetsrutiner ska finnas arbete som kan medföra risk för våld eller hot om våld
- 3 § rutinerna ska hållas aktuella och följas upp fortlöpande
- 3 § rutinerna ska vara kända av alla arbetstagare som kan bli berörda av riskerna
- 4 § arbetstagarna ska ha tillräcklig utbildning och information och få tillräckliga instruktioner för att kunna utföra arbetet säkert och med tillfredsställande trygghet
- 5 § vid arbete där det finns risk för återkommande våld eller hot ska arbetstagarna få särskilt stöd och handledning
- 6 § arbetsplatser ska placeras, utformas och utrustas så att risk för våld eller hot om våld så långt som det är möjligt förebyggs
- 7 § arbetstagarna ska ha möjlighet att kalla på snabb hjälp vid en vålds- eller hotsituation
- 8 § innebär en arbetsuppgift påtaglig risk för våld eller hot om våld får den inte utföras som ensamarbete
- 10 § tillbud eller händelse med våld eller hot om våld ska dokumenteras och utredas
- 11 § arbetstagare som utsatts för våld eller hot om våld ska snabbt få hjälp och stöd för att förebygga eller lindra såväl fysisk som psykisk skada. Arbetsgivaren ska ha särskilda rutiner för detta.

Föreskriften ger även förslag på frågor som kan ställas i samband med kartläggning av risk för hot och våld, exempel på säkerhetsrutiner samt åtgärdsförslag vid akut händelse.

#### 8.1.4 AFS 1982:3 Ensamarbete

”Innebär ensamarbete påtaglig risk för kroppsskada genom olycksfall ska det ordnas så att arbetstagaren kan få snabb hjälp i en nödsituation. Kan godtagbar säkerhet inte erhållas på annat sätt får arbetet inte utföras utan att jämte arbetstagaren annan person är närvarande under arbetet” (§ 4)



I kommentarerna till 4 § ges några exempel på arbeten där allvarliga risker kan inträffa.

Ensamarbete kan till naturligtvis innebära att man utför arbete i ett sammanhang där andra människor finns men att man är ensam i sitt uppdrag och inte kan förlita sig på att få hjälp i en akut situation.

Även Arbetsmiljölagen nämner ensamarbete. I 3 kap 2 § ska arbetsgivaren beakta den särskilda risk för olycksfall och ohälsa som kan följa av ensamarbete. I 3 kap 3 § fastställs att arbetsgivaren måste försäkra sig om att medarbetaren har den utbildning och de instruktioner som behövs för att undgå risker vid ensamarbete.

#### 8.1.5 AFS 1999:7 Första hjälpen och krisstöd

Varje arbetsställe ska ha såväl den beredskap som de rutiner för första hjälpen och krisstöd som behövs med hänsyn till verksamhetens natur och särskilda risker. Krisstöd definieras här som psykiskt och socialt omhändertagande vid olyckor och akuta krisituationer.

Bedömning av risker för ohälsa och olycksfall utgör grund för hur planering, organisation och uppföljning av krisstöd ska ske. Chefer ska ha tillräcklig kännedom om krisstöd för att kunna ansvara för planering och organisation av detsamma. Det måste verifieras att medarbetarna känner till hur krisstödet är organiserat och vilka rutiner som finns.

#### 8.1.6 Arbetsmiljöförordningen 1977:1166, med ändring 2003:791

2 § angående anmälan om allvarlig arbetsskada/tillbud

#### 8.1.7 Broschyrer från Arbetsmiljöverket

ADI 553 Kartlägg riskerna för hot och våld i arbetsmiljön

ADI 522 Våld och hot inom omsorg och skola

ADI 525 Våld och hot inom omsorg och skola (checklista)

ADI 252 Ensamarbete

#### 8.1.8 Övrigt

Brottsofferjouren: ger avgiftsfri rådgivning om rättigheter

<http://www.brottsoffermyndigheten.se/>

Linköpings kommun: (2007) Säkerhetspolicy för Linköpings kommun

[http://linweb.linweb.linkoping.se/Regler\\_Policies/Sakerhet/sakerhetspolicy.htm](http://linweb.linweb.linkoping.se/Regler_Policies/Sakerhet/sakerhetspolicy.htm)

## 9 Definitioner av begrepp

Det finns ingen enhetlig definition av begreppen hot och våld. I skriften ”Hot och våld inom vård och omsorg” från Arbets- och miljömedicin, Stockholms läns landsting beskrivs hot på följande sätt:

”Med hot menas muntliga hotelser om fysiskt våld eller skadegörelse. Dessa hot kan vara riktade mot vårdgivare eller mot individen själv (till exempel hot om självmord). Obscena eller aggressiva gester, icke önskvärda sexuella närmanden och anspelningar, skymfard och nedsättande personangrepp är andra exempel på hot. Ett uppträdande med bristande respekt för en annan person kan också uppfattas som hotande. En ständig rädsla för att något farligt ska inträffa kan öka vårdgivarens sårbarhet och rädslan i sig kan därmed upplevas som ett kontinuerligt underliggande hot.”

Våld beskrivs på följande sätt:

”Våld kan definieras som en aggressiv handling vilken leder till fysisk eller psykisk skada hos en annan människa. Exempel på sådana handlingar är att bita, klösa, riva, nypa, knuffa eller hålla fast. Allvarliga skador kan uppstå vid grövre våld, till exempel fysiskt angrepp och överfall med slag, sparkar eller vapen.

Vad som upplevs som hot eller som våld varierar och går inte alltid att särskilja.”

## **9.1 Definitioner enligt Brottsbalken**

Ofredande, olaga hot och våld är brottsliga handlingar.

### **Ofredande**

Ofredande kan bestå av knuffar, fasthållande, kastande av föremål mot någon eller något. Likaså att genom skrik, tillmälen eller gester allvarligt kränka en person. (Brottsbalken 4:7).

### **Olaga hot**

Olaga hot kan föreligga om någon uppsåtligen med ett tillhygge eller med ord framkallar allvarlig fruktan för personlig säkerhet eller egendom. (Brottsbalken 4:5).

### **Misshandel**

Misshandel kan föreligga om någon uppsåtligen tillfogar en person skada eller smärta (Brottsbalken 3:5).

### **Grov misshandel**

Grov misshandel föreligger om misshandeln är svår, livsfarlig eller särskilt hänsynslös. Likaså om flera personer attackerar en ensam person eller om någon sparkar på en försvarslös person (Brottsbalken 3:6).