



Kommunövergripande tillämpningsanvisningar för att förebygga, hantera och följa upp våld, hot och otillåten påverkan

Tillämpningsanvisning till Riktlinjer för arbetsmiljö och hälsa samt
Riktlinje för intern säkerhet.

Dokumenttyp: Kommunövergripande tillämpningsanvisning

Antaget av: Kommundirektören 2025-02-06

Senast reviderat:

Giltighetstid: Gäller tills vidare

Diarienummer: KS 2025-157

Dokumentansvarig: HR-direktör

Adresserat till: Samtliga förvaltningar

Tidpunkt för aktualitetsprövning:

Relaterade styrdokument: Riktlinjer för arbetsmiljö och hälsa, Riktlinje för intern säkerhet

Sökord: Våld, hot, otillåten, påverkan, förebyggande, rutiner, incidenter

Inledning

I Linköpings kommun ska inga medarbetare behöva utsättas för handlingar som våld, hot eller otillåten påverkan i samband med utövande av arbetet. Chef ansvarar för att bedriva ett aktivt arbetsmiljö- och säkerhetsarbete som förebygger, bemöter och följer upp risker för att medarbetare ska utsättas för våld, hot eller otillåten påverkan på arbetet.

Frågor som rör våld, hot och otillåten påverkan ska alltid ses som en del av det systematiska arbetsmiljöarbetet (SAM) och det systematiska säkerhetsarbetet (SSA).

Syfte

Syftet med denna tillämpningsanvisning är att säkerställa att:

- Det dagliga arbetet bedrivs så att riskerna för våld, hot och otillåten påverkan förebyggs så långt det är möjligt.
- Medarbetare ges möjlighet att medverka i det förebyggande arbetet
- Ansvarig chef utreder riskerna för våld, hot och otillåten påverkan, vidtar de åtgärder som behövs och följer upp dessa åtgärder.
- Alla medarbetare ska känna till hur en akut hot- och våldssituation ska hanteras genom att de känner till aktuell rutin/krisplan.
- Alla tillbud och skador utreds och dokumenteras i kommunens system för incident- och skaderapportering.

Definitioner

Våld

Våld kan definieras som en aggressiv handling som 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.

Hot

Hot innebär att någon hotar att skada medarbetare, medarbetares egendom eller arbetsplatsen. Ett hot kan också handla om att skrämja eller hämnas på en medarbetare. Hotet som riktas mot medarbetaren kan också omfatta andra personer, djur eller föremål som har stor betydelse för hen. Ett hot behöver inte vara uttalat och konkret, utan kan också vara mer inlindat/indirekt. Hot kan även riktas mot en medarbetare som utför en specifik arbetsuppgift, i en specifik situation eller mot en yrkesgrupp.

Otillåten påverkan

Otillåten påverkan är ett samlingsbegrepp för handlingar som syftar till att påverka en tjänsteperson att agera på ett annat sätt än denne tänkt, till exempel fatta ett annat beslut inom ramen för myndighetsutövning eller välja att inte polisanmäla händelser. En händelse betecknas som otillåten påverkan om den drabbade uppfattar att syftet var att påverka tjänsteutövningen.

Otillåten påverkan kan innebära brottsliga handlingar men också handlingar som inte är brott i juridisk mening.

Brottsförebyggande rådets (Brå) definition av otillåten påverkan är: Trakasserier, hot, våld, skadegörelse och korruption som syftar till att påverka tjänsteutövningen. Läs mer om otillåten påverkan i metodstöd på Chefsportalen.

Roller

Chef

Säkerhetsansvaret följer verksamhetsansvaret. Chef som fått fördelade arbetsmiljöuppgifter har ansvar att säkerställa en god och säker arbetsmiljö samt att arbeta förebyggande och utreda oönskade händelser. Chef ansvarar också för att följa upp arbetet inom sitt ansvarsområde.

Medarbetare

Alla medarbetare har skyldighet att medverka i arbetsmiljöarbetet, följa arbetsmiljö- och säkerhetsrutiner och delta i åtgärder för att bidra till en trygg och säker arbetsmiljö. Medarbetare har också en skyldighet att underrätta sin chef om risker och oönskade händelser, samt rapportera i kommunens system för incident- och skaderapportering.

Skyddsombud

Skyddsombudet företräder medarbetarna och arbetar tillsammans med chef för en god arbetsmiljö på arbetsplatsen. Skyddsombudet har också som roll att bevaka skydd mot ohälsa och olycksfall och att arbetsgivaren uppfyller kraven i arbetsmiljölagen.

Säkerhetsorganisationen

Säkerhetsombud på arbetsplatsen stöttar chef med råd, stöd samt att vara en aktiv part i uppkomna situationer kopplat till våld, hot eller otillåten påverkan. Säkerhetssamordnare på respektive förvaltning finns som stöd på en övergripande nivå.

På säkerhetsorganisationens strategiska nivå finns Linköpings kommuns tjänsteman i beredskap, som kan ta emot och hantera larm om allvarliga interna eller externa händelser, också hot om sådana.

Mer information om säkerhetsorganisationen finns i Tillämpningsanvisning för säkerhetsorganisation.

HR-organisationen

HR på förvaltningen finns som stöd till chef i arbetsmiljöarbetet och kan vara behjälplig i det praktiska arbetet med att motverka våld, hot och otillåten påverkan.

Mer information om HR-organisationen finns i Tillämpningsanvisning för HR-organisation.

Förebyggande arbete

Risker för våld, hot och otillåten påverkan i arbetet ska förebyggas så långt som möjligt. I Linköpings kommun ska varje chef, som ett led i det systematiska arbetsmiljö- och säkerhetsarbetet, kartlägga och undersöka vilka risker för våld, hot och otillåten påverkan

som kan finnas specifikt på arbetsplatsen och sedan vidta åtgärder för att i möjligaste mån förebygga riskerna som konstaterats.

Förvaltningarna ansvarar för rutiner för hur våld, hot och otillåten påverkan integreras i det systematiska arbetsmiljö- och säkerhetsarbetet, exempelvis genom årshjul.

Chefens förebyggande aktiviteter

- Chef ska se till att eventuella risker för våld, hot och otillåten påverkan i verksamheten undersöks regelbundet. Undersökningar ska ske utifrån verksamhetens behov, men minst en gång om året.
- Riskbedömning ska göras om undersökningar visar att det finns risk för våld, hot och otillåten påverkan.
- Chef ska till sina medarbetare ge återkoppling och redovisa resultatet av riskbedömningen samt beslutade åtgärder.
- Chef ansvarar för att samtliga beslutade åtgärder genomförs.
- Chef ansvarar för att det finns rutiner som innehåller hur situationer kopplade till våld, hot och otillåten påverkan ska förebyggas och hanteras (före-under-efter). Rutinerna ska vara kända för alla medarbetare.
- Introduktion och information om rutiner för våld, hot och otillåten påverkan ska ges till medarbetare, vikarier, praktikanter, studenter och andra som kan tänkas behöva det.
- Rapportering och uppföljning av alla tillbud och händelser med inslag av våld, hot och otillåten påverkan ska göras i kommunens system för incident- och skaderapportering.
- Chef ska tillse att denna tillämpningsanvisning är känd av alla medarbetare.

Mer information om praktisk hantering och mallar finns på Chefsportalen samt i den kommunövergripande tillämpningsanvisningen *Undersöka, bedöma och analysera risker*. Säkerhets- och HR-organisationen finns som stöd.

Rutiner, kunskap och utbildning

Det är viktigt att försäkra sig om att alla medarbetare har tillräcklig kunskap, information och tydliga rutiner för att utföra arbetet säkert och tryggt. Rutinerna ska vara skriftliga och hållas aktuella. Alla medarbetare ska känna till var riskerna finns i arbetsmiljön samt hur dessa ska förebyggas. Det kan exempelvis handla om att få kunskap och instruktioner om hur risker för våld, hot och otillåten påverkan i arbetet med medborgare, klienter, brukare, kunder eller elever ska hanteras.

Medarbetare som riskerar att utsättas för våld, hot eller otillåten påverkan ska få tillräcklig utbildning för att kunna utföra arbetet på ett säkert och tryggt sätt. Medarbetare ska ha kunskap om hur de bemöter människor i kris, konflikthantering och i vissa fall självskydd. Vid arbete där det finns risk för återkommande våld och hot ska medarbetare få särskilt stöd och handledning.

Mer information om digitala och fysiska utbildningar finns på Chefsportalen.

Ensamarbete

En arbetsuppgift får inte utföras som ensamarbete om den innebär en påtaglig risk för våld eller hot. Det kan därför finnas anledning att se över rutiner för ensamarbete i samband med säkerhetsrutiner kring våld, hot och otillåten påverkan.

När våld, hot eller otillåten påverkan inträffar

Medarbetare som utsatts för våld, hot eller otillåten påverkan ska omgående informera närmaste chef. Chef ansvarar för att medarbetaren snabbt får hjälp och stöd för att förebygga och lindra såväl fysisk som psykisk skada. Stödet kan ges via företagshälsovård eller vid behov av hälso- och sjukvården. På arbetsplatsen är det viktigt att de som är drabbade direkt blir omhändertagna och inte lämnas ensamma. Chef behöver komma överens med de drabbade om hur omhändertagandet och kontakt ska ske efter arbetsdagens slut. Chef ansvarar för att informera aktuellt skyddsombud om händelsen.

Arbets-skador/tillbud ska rapporteras i kommunens system för incident- och skaderapportering. Vid allvarliga händelser behöver chef göra en anmälan till Arbetsmiljöverket (se mer information om arbets-skador och tillbud på Chefsportalen).

Hantering och uppföljning

Chef ska utreda, åtgärda och följa upp alla händelser som kan kopplas till våld, hot eller otillåten påverkan. Chef bokar in löpande uppföljningssamtal med den drabbade medarbetaren och gör en bedömning av vilken information som ska ges till den närmaste arbetsgruppen.

Efter 3–6 månader behöver chef följa upp hur den eller de drabbade mår och erbjuda ytterligare stöd vid behov. Chef ska årligen redovisa de händelser som inträffat avseende hot och våld i aktuell samverkans- eller arbetsmiljögrupp.

Vid misstanke om brott - polisanmälan:

- Huvudregeln är att polisanmälan ska göras vid misstanke om brott.
- Polisanmälan görs i första hand av den utsatte medarbetaren som blir målsägande i anmälan. Polisanmälan kan även göras av chef efter dialog med utsatt medarbetare om det passar bättre utifrån given situation.
- Varje förvaltning ska ha rutin för polisanmälan.
- Polisen bedömer skyddsbehov och åtgärder.
- Chef vid aktuell verksamhet med stöd av säkerhetsorganisationen kan vidta säkerhets- och trygghetsåtgärder, utöver eventuella åtgärder beslutade av polisen.

Om osäkerhet råder huruvida händelsen ska polisanmälas eller inte, kan hjälp och råd inhämtas från kommunens säkerhetsorganisation.