



Tjänsteutlåtande

Utfärdat 2024-09-18

Diarienummer N163-1153/24

Handläggare: Emil Ansari och Ingrid Lindman

Telefon: 031 – 365 00 00

E-post: socialnordost@socialnordost.goteborg.se

Svar på remiss - Motion av Elisabet Lann (KD) om specialiserad och samlad högriskhantering avseende ärenden med koppling till kriminella nätverk

Förslag till beslut

1. Socialnämnden Nordost beslutar att avslå motionen om specialiserad och samlad högriskhantering avseende ärenden med koppling till kriminella nätverk.
2. Socialnämnd Nordost beslutar att sända förvaltningens tjänsteutlåtande till kommunstyrelsen som eget yttrande.
3. Socialnämnden Nordost förklarar paragrafen omedelbart justerad.

Sammanfattning

Förvaltningen har utvärderat förslaget om att skapa en gemensam, specialiserad organisering för hantering av högriskärenden med koppling till kriminella nätverk. Trots vissa fördelar anser förvaltningen att utmaningarna överväger. En sådan organisering skulle vara kostsam och kräva förstärkning inom flera yrkeskategorier, inklusive handläggare, säkerhetsansvariga och jurister. Att arbeta uteslutande med högriskärenden skulle innebära en stor påfrestning för personalen, vilket kan leda till hög personalomsättning och svårigheter att bibehålla kompetens (Se Bilaga 1).

Genom tidigare arbete har rutiner och verktyg redan implementerats för att hantera högriskärenden inom befintliga strukturer, såsom riskscreeninginstrument och tydliga samarbetsformer med säkerhetsenheten (se Bilaga 2 och 6).

Sammanfattningsvis bedömer förvaltningen att den nuvarande, lokala organiseringen i dagsläget är tillräcklig för att hantera högriskärenden. Därför föreslås att nämnden avslår motionen om att inrätta en specialiserad organisering för hantering av högriskärenden.

Bedömning ur ekonomisk dimension

En samlad organisering för hantering av högriskärenden skulle kräva flera kostnadsdrivande åtgärder. En sådan organisering skulle behöva omfatta flera yrkeskategorier: handläggare för barn och vuxna, säkerhetsansvariga, metodhandledare och arbetsledare. Dessutom skulle tillgång till jurist och ett nära samarbete med polis inom de fyra stadsområdena vara nödvändigt.

För att bibehålla den särskilda kompetens som krävs i en sådan organisering bedömer förvaltningen att processhandledning och företagshälsovård bör finnas tillgängliga för

medarbetarna. Detta är redan inkluderat i Göteborgs stads nuvarande rutiner för hantering av högriskärenden. Att arbeta enbart med denna typ av ärenden innebär en stor påfrestning, och det är osannolikt att en socialsekreterare klarar av det under en längre tid. Detta kan leda till svårigheter att behålla kompetent personal och leda till hög personalomsättning.

De ekonomiska konsekvenserna för samhället och dess medborgare är betydande när demokratiska värden hotas. Detta riskerar att ske om myndighetspersonal känner rädsla för att fatta korrekta beslut på grund av hot, våld och otillåten påverkan. Det är därför av vikt att vi har stabila och trygga strukturer för att hantera och motverka att antidemokratisk påverkan på vårt beslutsfattande. Med stöd av de rutiner som redan har utvecklats inom Göteborgs stad bedömer förvaltningen att hanteringen av högriskärenden nu kan ske på ett säkrare sätt än tidigare.

Bedömning ur social dimension

Högriskärenden kan leda till betydande lidande för drabbade medarbetare och chefer. De påverkar även de individer vi är till för, särskilt barn som växer upp i kriminella miljöer och riskerar att inte få det stöd de behöver. Barn som lever i miljöer präglade av kriminalitet och våld befinner sig i en särskilt utsatt situation. De riskerar att lida men, och deras möjligheter till en trygg uppväxt och positiv utveckling begränsas kraftigt.

Högriskärenden kan definieras som ärenden som innebär en särskild risk för skada för medarbetaren. I dessa fall förekommer hot—både allvarliga och subtila—samt trakasserier, våld och förföljelse riktade mot personalen. I vissa situationer drabbas även medarbetarnas familjer, och skadegörelse av egendom kan förekomma. Sådana incidenter väcker obehag och rädsla, och riskerna kan leda till inskränkningar eller begränsningar i både privat- och yrkeslivet för den utsatta. I en sådan situation finns det också risk för att fel beslut fattas, eller att beslut inte fattas av rädsla för repressalier likt de som beskrivs ovan.

Det är viktigt att notera att ett ärende kan identifieras som ett högriskärende även utan koppling till kriminella nätverk (Se Bilaga 2 och 6). Gemensamt för dessa ärenden är dock att de kräver särskild hantering och beredskap hos både handläggare och organisation.

Socialsekreterare som hanterar högriskärenden är således en särskilt utsatt grupp, vilket gör att specifika rutiner och riktlinjer är nödvändiga. Genom tidigare arbete har dessa rutiner förtydligats och förstärkts, vilket har skapat bättre förutsättningar att hantera sådana ärenden på ett säkrare sätt än tidigare.

Samråd

Information om tjänsteutlåtandet har skickats till ungdomsråden för kännedom.

Samverkan

Information har getts i förvaltningens samverkansgrupp, FSG, den 15 oktober.

Bilagor

1. Beslutsunderlag för inriktningsbeslut rörande hantering av högriskärenden

2. Göteborgs Stads rutin för hantering av högriskärenden
3. Göteborgs Stads riktlinje för personsäkerhet
4. Göteborgs Stads rutin för polisanmälan vid hot och våld i tjänsten
5. Metodhandbok i otillåten påverkan
6. Socialförvaltningen Nordosts rutin mot otillåten påverkan
7. Rutin för hantering av hot- och våldssituationer samt otillåten påverkan på arbetsplatser i socialförvaltningen Nordost

Ärendet

Socialnämnderna i Göteborgs stad har fått i uppdrag att ta ställning till möjligheten att inrätta en gemensam och specialiserad organisering för hantering av högriskärenden med koppling till kriminella nätverk. Remissvaret ska ha inkommit till stadsledningskontoret senast den 23 oktober 2024.

Beskrivning av ärendet

Motionen syftar till att utreda möjligheten att samla särskild kompetens från de fyra stadsområdena för att gemensamt hantera högriskärenden. Genom att inrätta en specialiserad och samlad högriskhantering vill man skapa säkrare sätt att hantera ärenden med koppling till kriminella nätverk, där det föreligger särskild risk för hot, våld och otillåten påverkan.

Förvaltningens bedömning

Högriskärenden, liknande de som motionären beskriver kan leda till lidande för drabbade medarbetare och chefer. Inte minst påverkar de dem vi är till för, såsom barn som växer upp i kriminella miljöer och riskerar att inte få den hjälp de behöver. Sådana ärenden kräver särskild hantering och beredskap hos både handläggare och organisation.

Förvaltningen bedömer att det finns fördelar med en organisering av högriskärenden enligt motionärens förslag. Men att dessa fördelar inte överväger de utmaningar som en sådan organisering medför.

En organisering enligt motionärens förslag riskerar att intensifiera de arbetsmiljöproblem som högriskärenden innebär. Att enbart arbeta med dessa ärenden skulle sannolikt innebära en större påfrestning för personalen, eftersom risken för hot och våld är central i sådana ärenden. Detta framgår i "Beslutsunderlag för inriktningsbeslut rörande hantering av högriskärenden" (se Bilaga 1).

Förvaltningen bedömer dessutom att en sådan organisering skulle innebära gränsdragningsproblematik och svåra avvägningar. Exempelvis gällande tillhörighet till kriminella nätverk, återaktualisering av ärenden över tid och jävssituationer där handläggare har polisanmält klienter eller vice versa. Där till kommer frågan om bemanning av en sådan organisering, vilken skulle kräva flertalet olika funktioner. Dessa utmaningar är i dagsläget hanterbara med nuvarande arbetssätt.

Arbetsgruppen som tog fram det nämnda beslutsunderlaget utvecklade också prototyper för olika verktyg som nu har implementerats. Som resultat av detta och annat utvecklingsarbete har förvaltningen idag tillgång till ett riskscreeninginstrument, verktyg för riskidentifiering, checklistor och andra rutiner som stödjer identifiering och hantering av högriskärenden. En rutin har även etablerats för när och hur säkerhetsenheten involveras vid sådana ärenden (se Bilaga 2 och 6). Det bör dock nämnas att stadens rutin för hantering av högriskärenden bara gäller verksamhetsområdet Barn och unga, och att förvaltningen kommer se över behov av ytterligare och/eller förstärkta rutiner även för andra verksamhetsområden framöver.

Högriskärenden är fortsatt en stor utmaning för förvaltningen och en prioriterad fråga. Bedömningen är dock att förvaltningen i dagsläget har tillräckliga metoder och verktyg för att arbeta med högriskärenden. En ny organisering enligt motionärens förslag skulle inte väsentligt förenkla detta arbete, trots vissa fördelar.

Protokollsutdrag skickas till

Kommunstyrelsen.

Socialförvaltning Nordost

Fredrik Johansson
Förvaltningsdirektör

Karen Alvstad
Avdelningschef

Sara Jonzén
Avdelningschef

Beslutsunderlag för inriktningsbeslut rörande hantering av högriskärenden

Bakgrund

I maj 2022 gav direktörerna för de fyra socialförvaltningarna i staden i uppdrag till avdelningscheferna för barn och unga-avdelningarna att starta upp ett gemensamt arbete för socialförvaltningarna för hantering av riskärende och incidenthantering utifrån hot och hot om våld.

Bakgrunden till uppdraget är att socialsekreterare inom myndighet Barn och Unga är en utsatt grupp gällande hot och våld samt otillåten påverkan, vilket påverkar enskilda medarbetares, arbetsgruppers och chefers arbetsmiljö mycket negativt. Denna situation antas även leda till att medarbetare slutar samt till svårigheter att rekrytera.

Uppdrag

Ta fram

- en definition av ”riskärende”
- en gemensam hantering av riskärenden i staden
- underlag för inriktningsbeslut
- en plan för genomförande

Arbetsgrupp

Avdelningschef Alexis Ljungkvist utsågs av avdelningschefsnätverket att leda arbetet med uppdraget. En arbetsgrupp utsågs genom att de fyra förvaltningarna fick nominera personer.

Arbetsgruppen består av två avdelningschefer, tre enhetschefer, en utvecklingsledare säkerhet och beredskap, en HR-chef, en jurist, en trygghetssamordnare, en socialsekreterare, en medarbetare med erfarenhet som skyddsombud samt en verksamhetsutvecklare. Samtliga fyra socialförvaltningar är representerade.

Tillvägagångssätt

Arbetet har till stor del bedrivits under våra arbetsmöten. Mötena har genomsyrats av en stor öppenhet och samarbetsvilja.

Inledningsvis identifierades vad som menas med riskärenden.

Inventering av högriskärenden på barn- och ungaenheter i staden gjordes.

En omvärldsbevakning gjordes avseende olika bedömningsinstrument och ett screeninginstrument anpassat till att identifiera högriskärenden togs fram.

Många diskussioner har förts beträffande hur hanteringen av högriskärenden bör ske och slutligen landade vi i två alternativ, varav vi förordar ett.

Identifiering av högriskärenden

Arbetsgruppen tog sig inledningsvis an uppgiften att definiera ”riskärenden” vilket visade sig vara en inte helt enkel uppgift. Då många ärenden som socialtjänsten har att hantera kan innebära risker för medarbetarna, valde arbetsgruppen att i stället använda begreppet ”högriskärenden” för de ärenden som avses här. Högriskärenden är ärenden som bedöms utgöra en särskild risk för skada för medarbetaren. I högriskärenden förekommer hot, både allvarliga och mer subtila, trakasserier, våld och förföljelse mot personal. I vissa fall berörs även personals familj. Även skadegörelse av egendom förekommer. Personalen upplever att personen går över gränsen. Det väcker obehag och rädsla. Riskerna kan medföra konsekvenser så som inskränkningar eller begränsningar i både privat- och yrkeslivet för den utsatta. Gemensamt för dessa ärenden är att de kräver en särskild hantering och beredskap hos såväl handläggare som organisation.

Nästa steg i arbetet med uppdraget var att ta fram ett instrument för bedömning av risk. Vid genomgång av stadens befintliga och andra aktörers bedömningsinstrument framkommer samma eller liknande faktorer som riskfaktorer. Utifrån dessa togs ett screeninginstrument fram, vilket är avsett att användas vid indikation på risk för hot och våld. Instrumentet är tänkt att underlätta en gemensam tolkning och hantering av dessa ärenden. Främst var det två av gruppens medlemmar som ansvarade för detta.

Instrumentet har testats på barn och unga-enheter i staden. Synpunkter har härefter samlats in och instrumentet har reviderats.

En inventering av antalet högriskärenden på barn och unga-enheterna på de fyra socialförvaltningarna har gjorts med hjälp av screeninginstrumentet. Det resulterade i 60 identifierade högriskärenden. Socialförvaltningen Nordost har en stor majoritet av dessa, 43 stycken. Den största delen av högriskärendena finns hos barnsekreterarna. En viss osäkerhet råder angående antalet, dels utifrån om alla ärenden som av enheterna identifierats som högrisk ska bedömas så, dels om alla aktuella högriskärenden är identifierade.

Hantering av högriskärenden

Frågan om gemensam hantering av högriskärenden ur ett organisatoriskt perspektiv, har funnits med i våra diskussioner under hela tiden vi arbetat med uppdraget. Arbetsgruppen ser två olika möjligheter till organisering.

Alternativ 1

Alternativ 1 innebär att en gemensam enhet i staden skapas, vilken hanterar alla fyra förvaltningars högriskärenden. Att ärenden flyttas till en specialenhet skulle innebära att enheterna skulle avlastas dessa svåra och tunga ärenden. Medarbetarnas utsatthet för hot och våld skulle minska. Utifrån det perspektivet skulle arbetsmiljön markant kunna förbättras. En specialenhet skulle troligen innebära att kompetens att hantera dessa ärenden snabbt skulle kunna byggas upp och behållas. Hanteringen av ärendena skulle

med stor sannolikhet bli likvärdig. Arbetsgruppen ser trots detta flera nackdelar med förslaget.

För specialenheten skulle risken för arbetsmiljöproblem vara stor. Att endast arbeta med högriskärenden skulle innebära en enorm påfrestning. Sannolikt klarar en socialsekreterare inte av att arbeta med endast denna typ av ärenden under någon längre tid.

Möjligheten till rotation av ärenden vid hot och våld skulle vara liten då ärendena skulle hanteras inom en enhet med färre personal än i ordinarie verksamhet. Belastningen på enhetschef, utifrån risk för eventuellt hot och våld, skulle bli stor, då beslut på denna nivå skulle komma att tas av en person.

Flera olika yrkeskategorier skulle behöva finnas på enheten; utredande socialsekreterare, barnsekreterare och familjehemssekreterare. Tillgång till exempelvis jurist och säkerhetsansvarig skulle behövas. Bedömningen är därför att en sådan enhet skulle vara kostnadsdrivande.

Om beslut på utskottsnivå fortsatt skulle fattas i ”hem-utskottet” skulle socialsekreterarna ha minst fyra utskott att förhålla sig till, vilket skulle kunna innebära rent praktiska svårigheter i samband med sammanträdena.

Arbetsgrupper ser också en risk för ökat hot och våld i samband med att den enskilde får information om att hans ärende flyttas och inte kommer att hanteras på vanligt sätt på grund av att hans beteende bedöms utgöra en så stor risk.

Alternativ 2

Alternativ 2 innebär att varje förvaltning även framöver hanterar sina egna högriskärenden. Medarbetarna på socialförvaltningarna upplever idag olika typer av arbetsmiljöproblem, som en följd av denna hantering, vilket också är skälet till detta uppdrag. Det är därför nödvändigt att den framöver sker på ett annat sätt.

Förvaltningarna har redan idag olika arbetssätt för att hantera dessa ärenden och minimera effekten av hot och våld. På grund av förvaltningarnas storlek finns stora möjligheter att exempelvis låta högriskärenden rotera mellan särskilt lämpade handläggare. Tillgången på många chefer innebär att de kan dela på bördan att vara beslutsfattare. Förvaltningarna har resurser i form av jurist och UL säkerhet som deltar med sin kompetens vid ärendediskussioner, förhandlingar i rätten och vid planeringar av personsäkerheten runt arbetsplatsen och hemmet. Vid behov erbjuds särskild handledning. I några fall har även en privat aktör anlitats vid handläggningen av högriskärenden.

Den kännedom som kan finnas i ”hemma-förvaltningen” om dessa ärenden och därmed relation till den enskilde eller familjen kan innebära en fördel. Även den kännedom som den lokala polisen kan ha om familjen kan även den komma till nytta i hanteringen av ärendet.

I den händelse att andra familjemedlemmar har aktuellt ärenden, kommer handläggningen att kunna hållas samman inom en och samma nämnd, vilket ska vara en ambition och underlättar samverkan.

Den förändring som behöver till är att en struktur och en särskild organisering skapas runt dessa ärenden. Det ska finnas ett på förhand bestämt sätt att hantera högriskärenden på.

Härigenom blir arbetet förutsägbart. Det ger både en trygghet och ett skydd för medarbetare och chefer. Arbetssättet ska vara likvärdigt för alla fyra socialförvaltningar. Eventuellt kan ovanstående åtgärder behöva kompletteras med ytterligare. Denna tydliga organisering runt arbetet med högriskärenden, till skydd för medarbetarna, med sina olika åtgärder kan komma att vara till förvaltningarnas fördel vid rekrytering av nya medarbetare.

Genomförande

Efter beslut av förvaltningsdirektörerna kan arbetet med genomförandet påbörjas. Beroende på vilket beslut som fattas behöver olika steg tas, Arbetsgruppen anser dock att delar av denna arbetsgrupp kan fortsätta arbetet och knyta ytterligare personer och funktioner till sig.

Förslag till inriktningsbeslut

Förvaltningsdirektörerna föreslås besluta att alternativ 2 ska genomföras

I tjänsten

Alexis Ljungkvist

Avdelningschef

Elisabeth Johansson

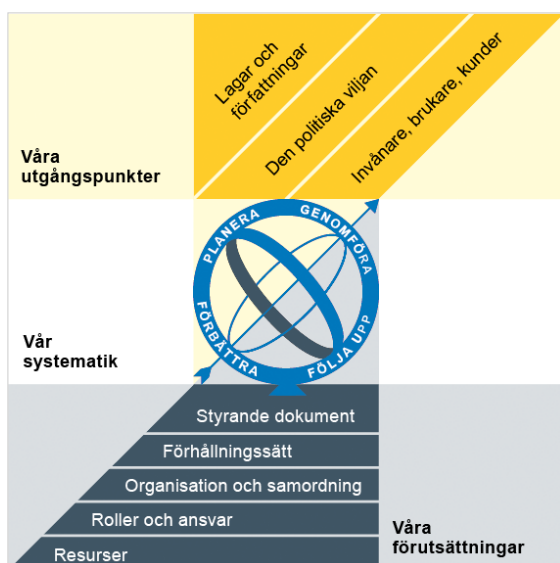
Verksamhetsutvecklare

Göteborgs Stads rutin för hantering av högriskärenden

Reglerande styrande dokument

Policy
Riktlinje
Regel
Anvisning
► **Rutin**
Instruktion

Göteborgs Stads styrsystem



Utgångspunkterna för styrningen av Göteborgs Stad är lagar och författningar, den politiska viljan och stadens invånare, brukare och kunder. För att förverkliga utgångspunkterna behövs förutsättningar av olika slag. Stadens politiker har möjlighet att genom styrande dokument beskriva hur de vill realisera den politiska viljan. Inom Göteborgs Stad gäller de styrande dokument som antas av kommunfullmäktige och kommunstyrelsen. Därutöver fastställer nämnder och bolagsstyrelser egna styrande dokument för sin egen verksamhet. Kommunfullmäktiges budget är det övergripande och överordnade styrande dokumentet för Göteborgs Stads nämnder och bolagsstyrelser.

Om Göteborgs Stads styrande dokument

Göteborgs Stads styrande dokument är våra förutsättningar för att vi ska göra rätt saker på rätt sätt. De anger vad nämnder/styrelser och förvaltningar/bolag ska göra, vem som ska göra det och hur det ska göras. Styrande dokument är samlingsbegreppet för dessa dokument.

Stadens grundläggande principer såsom demokratisk grundsyn, principer om mänskliga rättigheter och icke-diskriminering omsätts i praktisk verksamhet genom att de integreras i stadens ordinarie beslutsprocesser. Beredning av och beslut om styrande dokument har en stor betydelse för förverkligandet av dessa principer i stadens verksamheter.

De styrande dokumenten ska göra det tydligt både för organisationen och för invånare, brukare, kunder, leverantörer, samarbetspartners och andra intressenter vad som förväntas av förvaltningar och bolag. De styrande dokumenten ligger till grund för att utkräva ansvar när vi inte arbetar i enlighet med vad som är beslutat.

Styrande dokument			
Kommunala föreskrifter		Planerande och reglerande styrande dokument	
Normgivning mot enskild	Riktade styrande dokument	Planerande styrande dokument	Reglerande styrande dokument

Beslutad av: Åsa Etéus, avdelningschef	Gäller för: Samtliga socialförvaltningar -	Diarienummer:	Datum och paragraf för beslutet: -
Dokumentsort: Rutin	Giltighetstid: Tills vidare	Senast reviderad: 2024-03-11	Dokumentansvarig: Kerstin Tingberg, processledare

Bilagor:

1. Checklista
 2. Screeningverktyg
-

Innehåll

Inledning	4
Syftet med denna rutin	4
Vem omfattas av rutinen	4
Bakgrund	4
Begreppet Högriskärende – risk för vad?	4
Likvärdig hantering av högriskärenden	4
Rutin	5
Bilaga 1	6
Checklista	6
Bilaga 2	8
Screeningverktyg	8
Genomförande	8
Tolkning av resultatet	9
Hjälp text och begrepps förklaring	9
Riskbedömningsmatris	14
Åtgärdsbehov	14

Inledning

Syftet med denna rutin

I staden ska ett likvärdigt stöd ges till medarbetare som handlägger högriskärenden. Hantering av högriskärenden ska ske på ett likvärdigt sätt. Syftet med denna rutin är att underlätta det. Syftet med denna rutin är att skapa en god och trygg arbetsmiljö, minska personalomsättningen samt bidra till ett gott socialt arbete utifrån lagstiftningen genom gemensam rutin för hantering av högriskärenden samt genom gemensamt screeningsverktyg för identifiering av högriskärenden.

Vem omfattas av rutinen

Denna rutin gäller tills vidare för samtliga fyra socialförvaltningars myndighetsutövande personal inom Barn och unga.

Bakgrund

Många av de ärenden som socialtjänstens myndighetsutövning inom Barn och unga har att hantera kan innebära risker för medarbetarna. Även tidiga och svaga indikationer på risker kan vara viktiga att bedöma då dessa kan utvecklas till påtagliga och allvarliga risker och ärenden till högriskärenden. Socialsekreterare inom myndighet Barn och unga är en utsatt grupp gällande hot och våld samt otillåten påverkan. Detta påverkar såväl enskilda medarbetares arbetsmiljö som berörd arbetsgrupp och chefer. Denna situation kan leda till att medarbetare slutar och påverkar rekryteringsmöjligheterna till tjänsterna.

Begreppet Högriskärende – risk för vad?

Högriskärenden är ärenden som bedöms utgöra en särskild risk för skada för medarbetaren. I högriskärenden förekommer hot, allvarliga, tydliga och mer subtila, trakasserier, förföljelse, våld mot personal samt otillåten påverkan. I vissa fall berörs även medarbetares närstående. Även skadegörelse av egendom förekommer. Medarbetare upplever att personen går över gränsen. Det väcker obehag och rädsla. Riskerna kan medföra konsekvenser så som inskränkningar eller begränsningar i både privat- och yrkeslivet för den utsatta. Gemensamt för dessa ärenden är att de kräver en särskild hantering och beredskap hos såväl handläggare som organisation.

Likvärdig hantering av högriskärenden

Identifiering och hantering av högriskärenden ska ske likartat över alla fyra socialförvaltningar. För att underlätta en gemensam tolkning och hantering av de ärenden som bedöms utgöra särskild risk för skada för medarbetaren ska denna rutin med bifogad checklista och screeningverktyg inkl. riskbedömningsmatris användas.

Rutin

- Vid indikation på att ett ärende kan utgöra en risk för skada för medarbetare ska steg 1 av riskbedömningen (screening) göras (se bilaga 2).
- Beroende på utfallet av steg 1 kan därefter en fördjupad screening, steg 2, behöva genomföras, för att bedöma om ärendet ska hanteras som ett högriskärende.
- I samtliga högriskärenden ska en enhetschef utses till samordnare. Den samordnande funktionen ansvarar för att vid behov sammankalla till gemensamma möten för alla som är involverade i ärendets hantering samt följa upp behov av ytterligare eller minskade åtgärder. Den samordnande funktionen ansvarar även för att kontakta förvaltningens kontaktperson för högriskärenden för konsultation om så är nödvändigt.
- Inom varje förvaltning ska en kontaktperson med särskild kompetens på området utses. Kontaktpersonens roll är att vid behov bistå med konsultation. Tillsammans med övriga socialförvaltningars kontaktpersoner utgör hen stadens nätverk för högriskärenden med uppgift att, under en implementeringsfas av rutin och checklista, följa hur arbetet med högriskärende utvecklas och identifiera eventuella utvecklingsbehov.
- Dokumentation av riskidentifieringen samt checklista ska bevaras i personalakten för den medarbetare för vilken dessa upprättas.

Bilaga 1

Checklista

Nedanstående checklista innehåller åtgärder som alltid ska övervägas att vidtas vid hantering av högriskärenden. Främsta syftet är att säkra en trygg och säker arbetsmiljö. Åtgärderna är indelade utifrån tre olika perspektiv; arbetsmiljö, handläggning och säkerhet.

I kolumnen *Kommentar* noteras om åtgärden är vidtagen samt vem som är ansvarig för åtgärden. Om åtgärden inte bedöms som nödvändig ska detta kommenteras.

Om andra åtgärder vidtas noteras dessa under *Övriga åtgärder*.

Datum för första förenklade screeningen

Datum för första fördjupade screeningen

ARBETSMILJÖ	FÖRKLARING	KOMMENTAR
Kontinuerliga uppföljningar av arbetsmiljön med koppling till ärendet		
Särskild processhandledning		
Kontakt med företagshälsovården		
HANDLÄGGNING		
Ärende flyttas till annan handläggare		
Beslut i ärendet fattas av någon med högre delegation		
Socialsekreterare utses för alla kontakter med de personer som bedöms utgöra risk. Ingen insyn i barnets ärende.	Minskar risken för otillåten påverkan, hot och våld	
Kontinuerliga uppföljningar av hur ärendet utvecklas där berörda deltar		
Särskild ärendehandledning		
Stöd av jurist för att säkerställa rättssäker handläggning		
Annan än handläggaren, jurist, kollega, chef, företrädare nämnden i Förvaltnings- och Kammarrätten		
Handläggningen köps av lämpligt företag		

SÄKERHET	FÖRKLARING	KOMMENTAR
Följ stadens riktlinje för personsäkerhet samt Göteborgs Stads rutin för polisanmälan vid hot och våld i tjänsten.		
Planering för säkerheten på och runt arbetsplatsen och hemmet ska ske med UL Säkerhet eller liknande funktion.	<i>Ska göras i ett tidigt skede. Vid behov ska ny planering göras.</i>	
Skydds – och säkerhetsplanering ska ske inför varje möte, placering osv. Säkerställ exempelvis att rätt larm används.	<i>Se gällande rutin om personallarm för respektive socialförvaltning.</i>	
Dialog med polisen vid begäran om biträde och vid handräckning om hur säkerheten ska upprätthållas. UL säkerhet eller liknande funktion deltar.		
Dialog med polisen om deras kännedom om de personer som bedöms utgöra en risk (när så är möjligt).		
Barriär-/säkerhetsrum ska användas.		
Anlita vaktbolag som skydd vid besök.		
ÖVRIGA ÅTGÄRDER		
Utse samordnare		

Bilaga 2

Screeningverktyg

Genomförande

Vad som uppfattas som högriskärende kan skilja sig åt beroende på vem som gör bedömningen. Nedanstående vägledning syftar till att underlätta en gemensam tolkning och hantering av de ärenden som bedöms utgöra särskild risk för skada för medarbetaren. Skadan kan vara direkt eller indirekt, fysisk eller psykisk, uppstå akut eller över tid. Gemensamt för de ärenden som instrumentet avser att identifiera är att de kräver en särskild hantering och beredskap hos såväl den ansvariga handläggaren som organisationen runt den som hanterar ärendet.

Identifiering av högriskärenden bör ske likartat över socialförvaltningarna och utgå från samma värderingsverktyg. Modellen bör utgå från två steg, där det primära steget med enkelhet kan göras på en stor mängd ärenden och där syftet är att identifiera vilka ärenden som kan bli föremål för särskild hantering.

Steg ett genomförs på indikation på riskärende där frågorna endast besvaras med JA/NEJ. Indikation på ett riskärende kan vara att laddad situation uppstår, att handläggaren signalerar ett obehag vid hantering, att information om våldsam historik inkommer eller liknande. Då den primära screeningen inte är omfattande eller tidskrävande bör den göras även vid vag indikation, detta för att undvika att högriskärenden passerar utan att identifieras. Den primära screeningen görs av handläggare med stöd av 1:e socialsekreterare. Påvisar grundläggande screening steg ett, på att flertalet indikatorer finns där konsekvenserna för medarbetaren kan vara betydande, bör fördjupad screening, steg två, av ärendet genomföras för eventuell hantering av ärendet som ett högriskärende. I detta steg är det viktigt att även EC involveras utifrån arbetsmiljöansvar och att den fördjupade screeningen görs i närvaro av EC, 1:e socialsekreterare och berörda handläggare.

Om behov finns kan stödfunktioner så som UL Säkerhet, säkerhetsansvarig eller motsvarande, jurist eller andra stödfunktioner till verksamheten involveras i steg två, fördjupad screening.

Vid skattningen bör den som skattar ställa sig frågan hur klienten skulle reagera vid ett negativt besked och vilka reaktioner som det skulle väcka hos handläggaren såväl inför som efter kommunikering av negativt beslut.

När ett ärende väl identifierats som högrisk och fördjupad screening skett, är bedömningsdelen av ärendets hantering att betrakta som avslutad. Förnyad screening bör ske vid förändring av de omständigheter som föranlett den, men inte annars.

I många av de fall där högriskärenden hanteras och bedöms bör övervägande om polisanmälan av beteendet göras, eftersom flera av de nedan listade riskfaktorerna också kan vara brott enligt Brottsbalken. I dessa fall bör UL säkerhet, säkerhetsansvarig eller motsvarande funktion konsulteras inför anmälan.

Tolkning av resultatet

Vid framtagande av screeningmodellen har tagits i beaktan att vad som upplevs hotfullt, stressande eller obehagligt varierar från person till person, beroende på erfarenhet, kunskapsbas, tillgång till stöd och andra faktorer. Det är dock, oberoende av det, relevant för hur ärendet ska hanteras vidare om sådana reaktioner väcks hos handläggaren, även i de fall där ärendet inte identifieras som högriskärende för särskild hantering enligt rutinen. Det är alltså möjligt att det inom ramen för screeningen framkommer omständigheter som går att härleda till rena arbetsmiljö- och medarbetarfrågor. I sådana fall behöver de uppmärksammas och hanteras som sådana av berörd chef inom ramen för ordinarie verksamhet.

Det är på samma sätt möjligt att ett ärende med hög förekomst av statisk risk inte väcker negativa känslor hos den som hanterar det, och att ärendet även fortsatt kan hanteras som samma sätt som det hanteras i samband med att screening görs. Det blir dock i dessa fall ändå viktigt att ärendet flaggas som potentiellt högriskärende, eftersom detta behöver tas i beaktan om den medarbetare som hanterar det för närvarande slutar, eller om ärendet blir aktuellt för flytt eller byte av andra skäl. Av ovanstående skäl har den reaktion som ärendet väcker vid hantering särskilts från övriga faktorer, då dessa reaktioner, oberoende av andra omständigheter, kräver en specifik hantering för att kunna säkerställa såväl arbetsmiljö som rättssäkerhet.

I arbete med utsatta människor, deras nätverk, historik och aktuella omständigheter, samverkar simultant många olika faktorer som också varierar över tid och i relation till omgivningen. Huruvida ett ärende kan klassificeras som högriskärende eller inte kan därför inte bli en statisk bedömning, utan är beroende av exempelvis tillgång till kompetens, utrymme för handledning och reflektion, tillgång till stöd och mera. Vid osäkerhet kring om ärendet bör bedömas som högriskärende eller endast risk bör alltid enhetschef konsulteras.

Hjälpstext och begreppsförklaring

Vid användande av screeningverktyget bör klientens helhetssituation tas i beaktan, så väl historiskt som i nutid. Det kan också vara så att ett och samma beteende skattas under flera rubriker. Exempelvis kan ett hotfullt meddelande som skickats till handläggares privata telefon skattas under såväl "hot om våld mot tjänsteperson", "upplevs gå över gränsen", "väcker obehag/rädsla" osv. Nedan följer en förklaring av de faktorer som skattas samt vilket beteende som faktorn avser att komma åt.

Risikfaktorer

En omständighet eller en viss faktor, som ökar risken för att något oönskat ska ske.

Verkställt tidigare våld mot tjänsteperson

Genomfört eller utfört våldshandlingar mot en person tillhörande en viss yrkeskategori. Denna faktor avser att komma åt huruvida klienten kan tänkas bruka våld även mot personer som den inte har en privat relation till, även om kontakten med klienten bara sker inom ramen för personens yrkesutövning.

Rättshaveristiskt beteende

Ett rättshaveristiskt beteende kan i en särskild situation visa sig hos en i övrigt normalfungerande person. En rättshaverist är en person som ägnar väldigt mycket av sin tid åt sin kamp, kan försumma övriga livet och låter konflikten ta över. Ett rättshaveristiskt beteende kan yttra sig som återkommande anklagelser, stark misstänksamhet, ständiga brev och samtal,

många överklaganden och handlingar som begärs ut. Denna faktor avser att komma åt den förhöjda arbetsbelastning och tidsåtgång som det kan innebära med det ständiga kontaktsökandet och granskandet som personer med dessa tendenser utsätter handläggare för, samt klientens svårighet att respektera myndighetsutövandets mandat.

Anhöriga till ”känd” person eller fastställd koppling till kriminellt nätverk -

Finns det kännedom om att personen själv tillhör en kriminell gruppering? Detta enskilt behöver inte utgöra en riskfaktor men ge mer kunskap om andra i personens omgivning som kan innebära en risk. Detta kan även innefatta att personen själv påtalar sin nära koppling till fastställda kriminella nätverk. Denna faktor avser att komma åt om personen har ett underliggande våldskapital eller påtryckningar från sin omgivning att agera på ett visst sätt. I vissa fall kan denna faktor i sig utgöra hinder i handläggningen utifrån oro för negativa konsekvenser från klientens nätverk, även om individen själv inte uppvisat något provocativt beteende.

Trakasserier

Trakasserier är ett beteende som är ovälkommet av den som utsätts för det. Samma beteende kan uppfattas som trakasserier av en person medan en annan person inte blir illa berörd. Trakasserier är den vanligaste formen av otillåten påverkan och går ut på att hota en befattningshavare med subtila metoder. Trakasserier behöver inte alltid vara straffbara men kan tillhöra brottet ofredande. Trakasserier kan vara både fysisk och psykisk karaktär, exempelvis grova förolämpningar, obehagliga samtal både på arbetstid och privat, olovliga anspelningar genom anspelningar till den utsattes familj eller barn, olovlig filmning och fotografering, telefon- eller brevterror, fönstertittning, slita i kläder eller fasthållande.

Hot om våld mot tjänsteperson

Kända uttalade hot om att utföra våldshandlingar mot en person tillhörande en viss yrkeskategori. Har personen tidigare uttalat hot? I denna faktor räknas även hot om att självskada i det fall klienten inte får som hen vill.

Psykisk ohälsa och/eller missbruk, särskilt i kombination

Finns det kännedom om psykisk ohälsa och/eller missbruk som skulle kunna leda till att personen agerar på ett sätt som göra att riskerna ökar för oönskade handlingar eller beteenden? I många fall är både psykisk ohälsa och missbruk omständigheter som förstärker övriga riskfaktorer och kan försvåra möjligheterna att förebygga riskbeteenden.

Tidigare kännedom – tidigare varit problematisk att hantera, återkommande komplext ärende Vissa ärenden har en tendens att äta upp mycket tid och energi för dem som hanterar dem och är ofta föremål för tema i metod eller handledning. Detta vittnar om en komplexitet som i kombination med andra riskfaktorer kan höja risken i det aktuella ärendet. Denna faktor avser alltså inte generell historik i socialtjänsten, utan specifikt kopplat till slitsamhet att hantera ärendet för de handläggare och grupper som berörs.

Otillåten påverkan så som kontakt på sociala medier, filmning, uppsökande på privata arenor

Har personen utövat otillåten påverkan i syfte att påverka beslutsfattande och/eller sökt kontakt som kan uppfattas överträda gränsen mellan handläggarens professionella och privata arenor? Denna faktor påvisar klientens eventuella tendenser att tro att den enskilde handläggaren kan påverka ärendehanteringens samt att agera mot handläggaren som privatperson kopplat till det.

Komplicerande ärendespecifika faktorer – finns det andra faktorer som gör ärendet särskilt svårhanterligt?

Komplicerade ärendespecifika faktorer är sådant som kan göra att ärendet är extra komplicerat att hantera. I denna faktor innefattas sådana omständigheter som kan vara svåra att täcka in i övriga statiska faktorer, men som ändå har stor betydelse vid handläggning av det enskilda ärendet. Exempel på detta kan vara IS-återvändande personer, personer som i kombination med övriga faktorer också har funktionsnedsättning som påverkar deras möjlighet att hantera negativa situationer, personer med svårt trauma, personer som tidigare erfarit bristande hantering eller handläggning i socialtjänsten och därför har en starkt negativ inställning, med mera. Vid skattning av förekomst av denna faktor ska tas i beaktan att det ska vara faktorer som höjer risken vid hanteringen av ärendet, inte ärendets generella komplexitet.

Konsekvenser

Beskriver effekterna eller resultatet som upplevs hos medarbetaren i kontakt med klienten. Konsekvenserna är alltid subjektiva vilket betyder att bedömningen är personlig och kan skilja sig från person till person.

Upplevs gå över gränsen

Handläggarens upplevelse att klienten går för långt i uttalanden, ageranden eller på andra sätt som upplevs innebära en påfrestning i att hantera ärendet. Det kan finnas en upplevelse att klienten går över gränsen men inte i den utsträckning att det kan i riskbedömningen klassas som hot, våld eller någon form av otillåten påverkan. Gränsöverskridandet kan vara subtilt eller konkret - faktorn syftar till att lyfta fram handläggarens upplevelse och behöver inte referera till något specifikt agerande från klientens sida.

Väcker obehag/rädsla.

En person kan genom sitt agerande eller uttalande väcka olika känslor hos olika människor och ska därför alltid bedömas utifrån den känsla eller obehag som medarbetaren har av situationen. Obehag/rädsla kan väckas utan att någon av övriga riskfaktorer finns noterade i skattningen. Känslan av obehag/rädsla i kontakt med klient bör alltid noteras särskilt då det är individuellt och kan påverka fortsatt hantering i ärendet, med konsekvenser för såväl den enskilde medarbetaren som för handläggningen. Denna faktor avser att komma åt subtila skeenden som väcker obehag men är svåra att konkret identifiera. Därutöver syftar faktorn till att belysa eventuell ohälsosam belastning eller stress hos medarbetaren som kan utgöra skäl för åtgärd från arbetsgivaren.

Riskfaktorer	Ja	Nej
Verkställt tidigare våld mot tjänsteperson		
Rättshaveristiskt beteende		
Anhöriga till "känd" person eller fastställd koppling till kriminellt nätverk		
Trakasserier		
Hot om våld mot tjänsteperson		
Psykisk ohälsa och/eller missbruk, <i>särskilt i kombination</i>		
Tidigare kännedom – <i>tidigare varit problematisk att hantera, återkommande komplext ärende</i>		
Otillåten påverkan så som kontakt på sociala medier, filmning, uppsökande på privata arenor		
Komplicerande ärendespecifika faktorer – <i>finns det andra faktorer som gör ärendet särskilt svårhanterligt?</i>		
Konsekvenser		
Upplevs gå över gränsen		
Väcker obehag/rädsla		
Totalt antal:		
<i>Om fler än tre riskfaktorer förekommer bör fördjupad screening ske. Fördjupad screening bör även ske per automatik om någon av konsekvensfaktorerna förekommer.</i>		

Riskinventera		Riskbedöma					Risk för vad?	Följa upp		
Skall göras på indikation. Handläggare och förste gör bedömningen tillsammans. Enhetschef tar beslut om ärendet skall klassas som högrisk.	0 förekommer inte	1 försumbar risk	2 liten risk	3 medel risk	4 allvarlig risk	5 mycket allvarlig risk	Vilka risker kan föreligga? Beskriv följande: 1. Sannolikhet 2. Konsekvens Förklaring till bedömning	Bedömning av chef Beslut om högrisk: Ja/Nej	Datum för uppföljning	Bedömning
Indikatorer		Exempel: Beskriv vad risken kan bestå av, behöver ärendet prioriteras, hur kommer vi fram till bedömningen, personbundet eller situationsbundet etc...								
Ärendet										
Verkställt tidigare våld mot tjänsteperson										
Rättshaveristiskt beteende										
Hot om våld mot tjänsteperson										
Anhöriga till "känd" person										
Trakasserier										
Psykisk ohälsa/missbruk										
Tidigare kännedom										
Otillåten påverkan så som kontakt på sociala medier, filmning, uppsökande på privata arenor										
Komplicerande ärendespecifika faktorer										

Reglerande styrande dokument

- Policy
 - Riktlinje
 - Regel
 - Anvisning
 - Rutin
 - Instruktion

Riskbedömningsmatris						
Mycket stor sannolikhet	Hur stor är sannolikheten att något inträffar?	3	4	5	5	5
Stor sannolikhet		2	3	4	5	5
Medel		2	3	3	4	5
Liten		1	2	3	3	4
Mycket liten		1	1	2	2	3
		Vad blir konsekvensen om det inträffar?				
		Obetydlig konsekvens	Mindre konsekvens	Måttlig konsekvens	Betydande konsekvens	Mycket allvarlig konsekvens

Åtgärdsbehov				
Mycket liten risk	Liten risk	Medel risk	Allvarlig risk	Mycket allvarlig risk
Åtgärd:	Åtgärd:	Åtgärd:	Åtgärd:	Åtgärd:

Tre möjliga scenarion

1. Låga poäng på förekomst och höga på konsekvens bör följas upp genom exempelvis företagshälsa, handledning el dyl.
2. Höga poäng på förekomst men låg på konsekvens bör följas upp systematiskt, inga andra förändringar, dock kartläggning av fungerande arbetssätt.
3. Höga poäng på förekomst och konsekvens bör generera åtgärd såsom särskild hantering av ärendet av tex annan enhet.

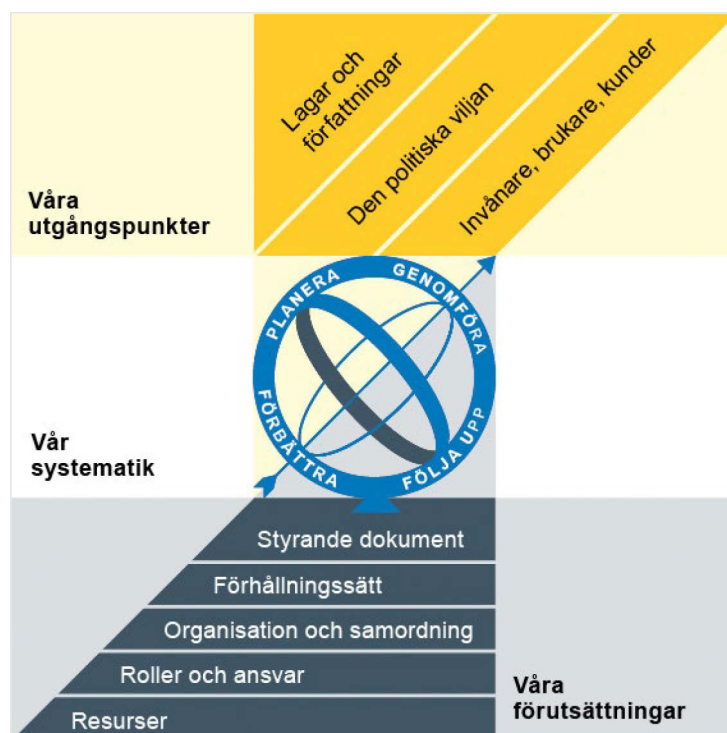
Göteborgs Stads riktlinje för personsäkerhet

Reglerande styrande dokument

Policy
► **Riktlinje**
Regel
Anvisning
Rutin
Instruktion

Göteborgs Stads styrsystem

Utgångspunkterna för styrningen av Göteborgs Stad är lagar och författningar, den politiska viljan och stadens invånare, brukare och kunder. För att förverkliga utgångspunkterna behövs förutsättningar av olika slag. Stadens politiker har möjlighet att genom styrande dokument beskriva hur de vill realisera den politiska viljan. Inom Göteborgs Stad gäller de styrande dokument som antas av kommunfullmäktige och kommunstyrelsen. Därutöver fastställer nämnder och bolagsstyrelser egna styrande dokument för sin egen verksamhet. Kommunfullmäktiges budget är det övergripande och överordnade styrande dokumentet för Göteborgs Stads nämnder och bolagsstyrelser.



Om Göteborgs Stads styrande dokument

Göteborgs Stads styrande dokument är våra förutsättningar för att vi ska göra rätt saker på rätt sätt. De anger vad nämnder/styrelser och förvaltningar/bolag ska göra, vem som ska göra det och hur det ska göras. Styrande dokument är samlingsbegreppet för dessa dokument.

Stadens grundläggande principer såsom demokratisk grundsyn, principer om mänskliga rättigheter och icke-diskriminering omsätts i praktisk verksamhet genom att de integreras i stadens ordinarie beslutsprocesser. Beredning av och beslut om styrande dokument har en stor betydelse för förverkligandet av dessa principer i stadens verksamheter.

De styrande dokumenten ska göra det tydligt både för organisationen och för invånare, brukare, kunder, leverantörer, samarbetspartners och andra intressenter vad som förväntas av förvaltningar och bolag. De styrande dokumenten ligger till grund för att utkräva ansvar när vi inte arbetar i enlighet med vad som är beslutat.

Styrande dokument			
Kommunala föreskrifter		Planerande och reglerande styrande dokument	
Normgivning mot enskild	Riktade styrande dokument	Planerande styrande dokument	Reglerande styrande dokument

Dokumentnamn: Göteborgs Stads riktlinje för personsäkerhet			
Beslutad av: Kommunfullmäktige	Gäller för: Stadens nämnder och bolag	Diarienummer: 1298/17 (SLK-2023-00044)	Datum och paragraf för beslutet: 2017-11-23 § 20
Dokumentsort: Riktlinje	Giltighetstid: Tillsvidare	Senast reviderad: 2023-12-22	Dokumentansvarig: Säkerhetschef, stadsledningskontoret
Bilagor: -			

Innehåll

Inledning	3
Syftet med denna riktlinje	3
Vem omfattas av riktlinjen	3
Bakgrund	3
Koppling till andra styrande dokument.....	3
Lagbestämmelser	3
Riktlinje	3
Åtgärder	3
Polisanmälan	4
Stöd vid inträffad händelse	4

Inledning

Syftet med denna riktlinje

Denna riktlinje syftar till att konkretisera säkerhetspolicyn avseende personsäkerhetsområdet samt skapa en stadengemensam syn på säkerhetsarbetet före, under och efter en händelse som väckt olust eller haft inslag av hot eller våld.

Vem omfattas av riktlinjen

I Göteborgs Stads personsäkerhetsarbete ingår alla former av händelser som är riktade mot en eller flera medarbetare och som ger en olustkänsla, uppfattas som hot eller där medarbetaren utsatts för våld. Dessa riktlinjer utgår från Göteborgs Stads säkerhetspolicy (Dnr 0540/14). Riktlinjernas tillämpning för aktörer som kommunen har avtal med regleras i respektive avtal.

Bakgrund

Ett ökande behov av samsyn och konkretisering av personsäkerhetsområdet.

Koppling till andra styrande dokument

- Göteborgs Stads säkerhetspolicy.
- Göteborgs Stads policy för arbetsmiljö, medarbetarskap och chefskap.
- Göteborgs Stads rutin för polisanmälan vid hot och våld i tjänsten.

Lagbestämmelser

Arbetsmiljölagen.

Riktlinje

Åtgärder

Personsäkerhetsarbetet ska, liksom övrigt säkerhetsarbete i staden, bedrivas inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet med tyngdpunkt på förebyggande aktiviteter för att skapa en säker och trygg arbetsmiljö. Regelbundna riskbedömningar skall göras och dokumenteras.

Alla förvaltningar och bolag ska för personsäkerhetsområdet regelbundet utefter behov och allra minst årligen gå igenom alla inträffade händelser, latent hot och nuvarande rutiner. Därefter skapas en handlingsplan som tydliggör hur rutinerna

ska förbättras och riskerna minimeras. Detta är en del av arbetsmiljöansvaret¹ och åligger respektive chef, som också ska erbjuda skyddsombudet att delta i det förebyggande arbetet. Varje förvaltning och bolag ska ha uppdaterade och lättillgängliga telefonlistor till polis, räddningstjänst, lokal säkerhetsfunktion, lokal tjänsteman i beredskap eller motsvarande och eventuella interna larmnummer.

Särskilt utsatta verksamheter ska, i samverkan med sin säkerhetsfunktion, ta fram de speciella regler, rutiner och teknik som behövs. Rutinerna ska vara skriftliga, ska hållas aktuella och följas upp fortlöpande. Rutinerna ska vara kända av alla arbetstagare som kan bli berörda av riskerna.

Respektive verksamhet ska ta hänsyn till risken för hot och våld vid utformning av lokaler.

Det ska finnas ett framtaget åtgärdsprogram som ska kunna aktiveras när en medarbetare blir utsatt för våld eller hot i sin yrkesutövning.

Polisanmälan

Vid situationer då medarbetare utsätts för hot och/eller våld i tjänsten är utgångspunkten alltid att en polisanmälan ska göras. Händelser i tjänsten avser situationer kopplade till yrkesrollen såväl under som utanför arbetstid. Polisanmälan ska göras skyndsamt, då utredningsläget är mest fördelaktigt om polisen får kännedom om brottet i ett så tidigt skede som möjligt.

När en medarbetare blir utsatt för hot och/eller våld i tjänsten betraktas händelsen som ett brott mot verksamheten. Närmaste chef ska göra polisanmälan tillsammans med den drabbade. Det är av stor vikt att lämna så pass mycket uppgifter när polisanmälan görs att polisen bedömer att ärendet går att utreda.

Tillbuds- eller arbetsskadeanmälan ska alltid göras när medarbetare har utsatts för hot eller våld.

Stöd vid inträffad händelse

Närmaste chef ansvarar för att den som blivit utsatt för allvarligt hot och den personalgrupp som berörts får delta i uppföljande samtal. Minimum är att uppföljning sker efter en vecka, tre månader och ett år. Om det finns behov ska uppföljning ske vid fler tillfällen.

Varje förvaltning och bolag i staden skall ha rutiner för hur en händelse hanteras. I rutinen skall det finnas tydligt beskrivet hur chefer och anställda skall gå till väga när och var händelsen än uppstår.

¹ Mer information finns att ta del av i Arbetsmiljölagen samt tillämpliga föreskrifter.



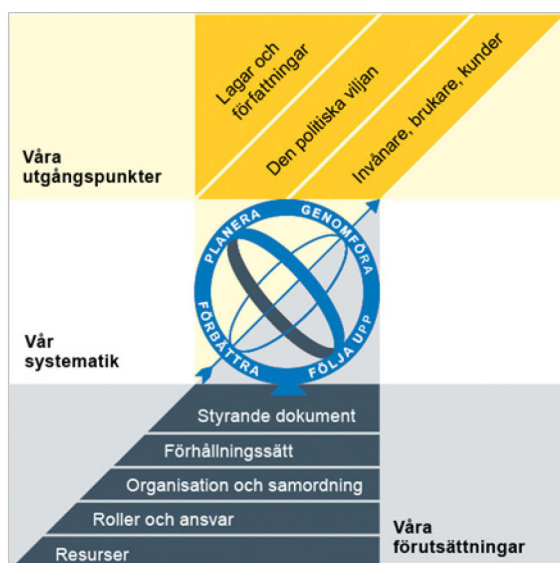
Göteborgs
Stad

Göteborgs Stads rutin för polisanmälan vid hot och våld i tjänsten

Reglerande styrande dokument

Policy
Riktlinje
Regel
Anvisning
► **Rutin**
Instruktion

Göteborgs Stads styrsystem



Utgångspunkterna för styrningen av Göteborgs Stad är lagar och författningar, den politiska viljan och stadens invånare, brukare och kunder. För att förverkliga utgångspunkterna behövs förutsättningar av olika slag. Stadens politiker har möjlighet att genom styrande dokument beskriva hur de vill realisera den politiska viljan. Inom Göteborgs Stad gäller de styrande dokument som antas av kommunfullmäktige och kommunstyrelsen. Därutöver fastställer nämnder och bolagsstyrelser egna styrande dokument för sin egen verksamhet. Kommunfullmäktiges budget är det övergripande och överordnade styrande dokumentet för Göteborgs Stads nämnder och bolagsstyrelser.

Om Göteborgs Stads styrande dokument

Göteborgs Stads styrande dokument är våra förutsättningar för att vi ska göra rätt saker på rätt sätt. De anger vad nämnder/styrelser och förvaltningar/bolag ska göra, vem som ska göra det och hur det ska göras. Styrande dokument är samlingsbegreppet för dessa dokument.

Stadens grundläggande principer såsom demokratisk grundsyn, principer om mänskliga rättigheter och icke-diskriminering omsätts i praktisk verksamhet genom att de integreras i stadens ordinarie beslutsprocesser. Beredning av och beslut om styrande dokument har en stor betydelse för förverkligandet av dessa principer i stadens verksamheter.

De styrande dokumenten ska göra det tydligt både för organisationen och för invånare, brukare, kunder, leverantörer, samarbetspartners och andra intressenter vad som förväntas av förvaltningar och bolag. De styrande dokumenten ligger till grund för att utkräva ansvar när vi inte arbetar i enlighet med vad som är beslutat.

Styrande dokument			
Kommunala föreskrifter		Planerande och reglerande styrande dokument	
Normgivning mot enskild	Riktade styrande dokument	Planerande styrande dokument	Reglerande styrande dokument

Beslutad av:
Stadsdirektör

Gäller för:
Nämnder och styrelser

Diarienummer:
0832/19
(SLK-2023-00044)

**Datum och paragraf för
beslutet:**
2020-03-02

Dokumentsort:
Rutin

Giltighetstid:
Tillsvidare

Senast reviderad:
2023-12-22

Dokumentansvarig:
Stadsledningskontoret
Avdelningschef Säkerhet
och beredskap

Bilagor:

Blankett polisanmälan - stöd till brottsutsatt medarbetare

Innehåll

Inledning	4
Syftet med denna rutin	4
Vem omfattas av rutinen	4
Bakgrund	4
Koppling till andra styrande dokument.....	4
Stödjande dokument	4
Göteborgs Stads rutin för polisanmälan vid hot och våld i tjänsten	5
Initiala åtgärder	5
Förfarande vid polisanmälan	5
Anmälare	5
Målsägande	5
Vittne	6
Förundersökning och polisanmälan	6
Utlämnande av personnummer	7
Skydd av uppgifter	7
Överprövning av nedläggningsbeslut	7
Stöd och uppföljning.....	8
Övrig dokumentation	8
Hantering av handlingar	8
Samråd med stadsledningskontoret.....	8
Anpassning av rutinen.....	9

Inledning

Syftet med denna rutin

Att samtliga händelser där medarbetare i staden utsätts för hot och våld i tjänsten hanteras enhetligt.

Vem omfattas av rutinen

Denna rutin gäller tills vidare för stadens förvaltningar och bolag.

Bakgrund

Kommunstyrelsen gav 2019 stadsledningskontoret i uppdrag att ta fram rutiner för samråd avseende hotsituationer och polisanmälan vid hot och våld mot stadens tjänstepersoner. Uppdraget är en komplettering av Göteborgs Stads riktlinje för personsäkerhet och har sitt ursprung i ett yrkande om stadens centrala arbete mot hedersförtryck och våldsbejakande extremism. Rutinen är en vägledning för verksamheter i fall där medarbetare utsätts för hot och våld i tjänsten.

Koppling till andra styrande dokument

Denna rutin är ett förtydligande av hur polisanmälan ska ske utifrån Göteborgs Stads riktlinje för personsäkerhet.

Stödjande dokument

En blankett är framtagen som kan fungera som stöd för att göra polisanmälan. Det finns även en metodhandbok i otillåten påverkan¹ framtagen av stadsledningskontorets kunskapscentrum mot organiserad brottslighet. Handboken är tillgänglig på intranätet. För andra stödjande dokument hänvisas till egen förvaltning eller bolag.

¹ Otillåten påverkan är ett paraplybegrepp som omfattar en rad olika handlingar som syftar till att påverka tjänstepersoners och politikernas myndighetsutövning och beslutfattande. Exempel på handlingar som kan falla under begreppet är trakasserier, hot, våld, skadegörelse eller korruption som avser otillbörliga erbjudanden. En händelse betecknas som otillåten påverkan om den drabbade uppfattar att syftet var att påverka tjänsteutövningen.

Göteborgs Stads rutin för polisanmälan vid hot och våld i tjänsten

Initiala åtgärder

Vid situationer då medarbetare utsätts för hot och/eller våld i tjänsten är utgångspunkten alltid att en polisanmälan ska göras. Händelser i tjänsten avser situationer kopplade till yrkesrollen såväl under som utanför arbetstid.

Polisanmälan ska göras skyndsamt, då utredningsläget är mest fördelaktigt om polisen får kännedom om brottet i ett så tidigt skede som möjligt.

Om situationen är akut kontaktas polisen via nödnummer 112. I icke akut läge görs en polisanmälan via 114 14, på en polisstation, genom lokalt upprättad kontakt (till exempel med kommun- eller områdespolis) eller genom att fylla i ”Polisanmälan – Blankett brottsutsatt medarbetare” som kan skickas med e-post till Polismyndigheten på adress: registrator.vast@polisen.se.

Förfarande vid polisanmälan

När en medarbetare blir utsatt för hot och/eller våld i tjänsten betraktas händelsen som ett brott mot verksamheten. Närmaste chef gör polisanmälan tillsammans med den brottsutsatte medarbetaren. Som stöd för anmälan kan ”Polisanmälan – Blankett brottsutsatt medarbetare” användas.²

Anmälare

I polisanmälan står förvaltningen eller bolaget som anmälare. Det räcker att anmälaren (närmaste chefen) uppger för- och efternamn, kontaktuppgifter till arbetet och verksamhetens organisationsnummer (ej personnummer).

Målsägande

En medarbetare som är brottsutsatt står som målsägande i polisanmälan. När chefen gör polisanmälan ska denne endast lämna ut målsägandens för- och efternamn, kontaktuppgifter till arbetet samt anställningsnummer³ (ej personnummer). Målsäganden kommer att behöva lämna ut sitt personnummer vid ett senare skede i utredningen.

² Göteborgs Stads rutin för polisanmälan vid hot och våld i tjänsten är förankrad hos Polismyndigheten på PKC Region Väst.

³ För de verksamheter som saknar individuella anställningsnummer ska målsägandens födelsedatum (år-månad-dag) anges i stället för anställningsnummer

Begär att arbetsplatsadressen ska stå som hemadress/folkbokföringsadress i polisanmälan samt att all korrespondens i ärendet, inklusive målsägandekopian av polisanmälan, skickas till arbetsplatsen då medarbetaren är utsatt för brott i tjänsten.

Vittne

För medarbetare inom Göteborgs Stad som bevittnat hot- eller våldshändelse gäller samma rutin som för målsägande. När polisanmälan görs uppger anmälaren endast vittnets för- och efternamn, kontaktuppgifter till arbetsplatsen samt anställningsnummer⁴ (ej personnummer). Vittnet kan komma att behöva lämna ut sitt personnummer vid ett senare skede i utredningen.

Om blanketten ”Polisanmälan – Blankett brottsutsatt medarbetare” används och skickas till Polismyndigheten via e-post anges endast om vittnen till händelsen finns eller inte. Övriga uppgifter lämnas till polisen i ett senare skede.

Förundersökning och polisanmälan

En förundersökning (brottsutredning) inleds så snart det kan antas att brott har begåtts. Syftet med förundersökningen är att utreda om det faktiskt har begåtts något brott, vem eller vilka som i så fall kan misstänkas för brottet och om bevisningen räcker för att väcka åtal. Förundersökningen leds av polis eller åklagare.

Den som leder förundersökningen kan välja att inte inleda en förundersökning om det är uppenbart att ärendet inte går att utreda. Det är därför av stor vikt att lämna så pass mycket uppgifter som möjligt när polisanmälan görs.

I punktform följer förslag på sådant som är bra att uppge när polisanmälan upprättas:

- Kortfattad beskrivning av händelsen.
- Tid för händelsen.
- Plats för händelsen.
- Anmälarens uppgifter (se stycke ”Anmälare”).
- Målsägandens uppgifter (se stycke ”Målsägande”).
- Uppgifter om gärningsperson, exempelvis om identiteten är känd eller ej, signalementsuppgifter.
- Om vittnen eller stödbevisning finns. Stödbevisning kan exempelvis vara film, brev, e-post, skärmdumpar, ljudupptagning, journalanteckningar⁵, övrig dokumentation som styrker händelseförloppet etc.
- Om händelsen bedöms vara demokratihotande/påverkansbrott, till exempel att motivet för händelsen förmodas vara att påverka ett myndighetsbeslut eller antas vara en konsekvens av målsägarens tjänsteutövning.
- Att målsäganden vill medverka i en polisutredning och att denne kan lämna mer utförliga uppgifter om händelsen i förhör.
- Om målsägandebiträde⁶ önskas vid en eventuell rättsprocess.

⁴ Se fotnot 2 under rubriken ”Målsägande” angående förfarande om det saknas individuella anställningsnummer i verksamheten.

⁵ Om målsäganden har uppsökt sjukvård på grund av skada till följd av händelsen kan det vara bra att uppge att polisen får ta del av sjukvårdens journalanteckningar.

⁶ Ett målsägandebiträde är en advokat vars uppgift är att tillvarata målsägandens intressen och vara stöd under förundersökning och rättegång samt att hjälpa till att begära ersättning/skadeånd. Målsägandebiträde utses av domstol vid vissa grövre brott, till exempel vålds- och sexualbrott, eller om det av någon annan anledning finns särskilt behov av biträde. (Källa: aklagare.se)

- Om målsäganden har ersättningsanspråk⁷ på grund av brottet.

Varje polisanmälan har ett unikt diarienummer. I normalfallet skickas en målsägandekopia på polisanmälan ut till målsäganden, på vilken diarienumret framgår. Den som gör polisanmälan kan be att få diarienumret. Det kan vara bra att spara om det i ett senare skede uppstår behov av att komplettera polisanmälan med ytterligare uppgifter eller för att följa upp vad som händer i ärendet.

Utlämnande av personnummer

Målsägandes samt vittnens personnummer kommer att behövas för att polisen ska kunna bedriva sitt arbete så effektivt som möjligt. Målsägande och vittnen anställda inom Göteborgs Stad får själva uppge personnummer vid förhör eller om situationen är sådan att polis kommer ut i anslutning till händelsen och upprättar en polisanmälan och håller förhör med målsägande och vittnen på plats.

När målsägandens personnummer har lämnats till polisen och lagts in i ärendet, begär att all fortsatt korrespondens ändå går via arbetsplatsen.

Skydd av uppgifter

När handlingar begärs ut under pågående förundersökning (brottsutredning) gäller i regel så kallad förundersökningssekretess. Det innebär att uppgifterna i förundersökningen inte lämnas ut om detta bedöms kunna vara till skada för utredningen.

Den som leder förundersökningen kan under vissa förutsättningar lägga så kallat åtkomstskydd på ärendet. Åtkomstskyddet innebär kortfattat att antalet personer som har tillgång till ärendet inom handläggande myndighet begränsas. Beslutet att åtkomstskydda grundas på ärendets karaktär och kan läggas i ärenden som bedöms vara särskilt känsliga.

Det hör inte till vanligheterna att den som anmäler en händelse begär åtkomstskydd, men om anmälaren anser att det finns anledning att skydda uppgifterna i anmälan särskilt, kan frågan om åtkomstskydd lyftas när polisanmälan görs.

När förtroendevalda utsätts för hot eller våld med anledning av sitt uppdrag läggs åtkomstskydd i högre utsträckning, då denna typ av brott faller inom ramen för demokratibrott.

Överprövning av nedlägningsbeslut

Om polis eller åklagare beslutat att inte inleda en förundersökning eller att inte väcka åtal i ett ärende är det möjligt att begära en överprövning av beslutet. Detta görs genom att kontakta den myndighet som har fattat nedlägningsbeslutet.

Endast den som är berörd, det vill säga den som utsatts för brottet (målsäganden) eller den som misstänks för brottet kan normalt begära överprövning. Vid överprövning ska en

⁷ Ett ersättningsanspråk kan till exempel vara ekonomisk ersättning på grund av sveda och värk, kränkning, kostnader som uppkommer i samband med sjukvård eller inkomstbortfall. När anmälan upprättas kan det vara svårt att veta om man har ett ersättningsanspråk. Då går det bra att uppge att "ersättningsanspråk preciseras vid senare tillfälle".

blankett fyllas i. Blanketten finns tillgänglig på Åklagarmyndighetens hemsida. Om blanketten inte är komplett ifylld, tydlig och fullständig när den skickas in granskas normalt inte beslutet.

Stöd och uppföljning

Som företrädare för arbetsgivaren ansvarar närmaste chef för att finnas som ett stöd och ha uppföljande samtal med medarbetaren. Det är viktigt att chefen följer upp händelsen och finns med hela vägen, från förhör till eventuell rättegång. Andra insatser som kan bli aktuella är exempelvis stödinsatser från företagshälsovården. Vilka åtgärder som kommer i fråga sker i samråd med medarbetaren utifrån dennes behov.

Det är viktigt att det finns rutiner för hur hot- och våldshändelser hanteras i verksamheten och att det finns åtgärdsprogram som kan aktiveras när en medarbetare blir utsatt för hot eller våld i sin yrkesutövning, se *Göteborgs Stads riktlinje för personsäkerhet*. Gör en bedömning kring medarbetarens fortsatta utsatthet och om säkerhetshöjande åtgärder behöver sättas in i det enskilda fallet. Kontakta verksamhetens säkerhetsansvariga för vidare stöd.

Övrig dokumentation

Tillbuds- eller arbetsskadeanmälan ska alltid göras vid hot- och våldssituationer. Medarbetaren upprättar själv en sådan anmälan i stadens system för tillbud och arbetsskador och där administrerar närmaste chef ärendet. Närmaste chef är skyldig att skyndsamt anmäla allvarliga fall av hot och våld till Arbetsmiljöverket. Kontakta verksamhetens HR-avdelning för vidare stöd.

Hantering av handlingar

Polisanmälan och andra handlingar som upprättas eller inkommer i ärende där medarbetare har utsatts för hot eller våld i tjänsten ska diarieföras. Handlingarna diarieförs med sekretessmarkering. Denna markering begränsar vilka som kan se handlingarna samt påminner om att det ska göras en sekretessprövning om handlingarna begärs ut. Rubrik på ärenden och handlingar i diariet utformas så att inte sekretessen röjs.

Samråd med stadsledningskontoret

Enligt de rutiner som finns lokalt i verksamheten, kontaktar närmaste chef den lokala säkerhetsfunktionen och/eller lokala HR-avdelningen och informerar om händelsen.

Om ytterligare vägledning behövs inför eller efter att en polisanmälan gjorts kan den lokala säkerhetsfunktionen eller lokala HR-avdelningen kontakta stadsledningskontoret, avdelningen för säkerhet och beredskap, för vidare stöd och rådgivning genom att e-posta till: sakerhetochberedskap@stadshuset.goteborg.se

Anpassning av rutinen

Tillägg till rutinen kan behöva göras så att den anpassas till lokala förutsättningar. I verksamheter som exempelvis handhar minderåriga och personer med funktionsvariationer kan undantag finnas avseende att göra polisanmälan.

METODHANDBOK OTILLÅTEN PÅVERKAN

2022



Göteborgs Stad

2022-01-01



INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Inledning och syfte med metodhandboken	3
Begreppet otillåten påverkan	3
- Olika former av otillåten påverkan	4
- Olika typer av påverkare	4
- Ett arbetsmiljö- och säkerhetsproblem	7
Metoder	8
- Förebyggande metoder	8
- När något har hänt	9
- När en händelse har inträffat	12
- Uppföljning och kontroll	14
Rutiner	15
- Rutiner i förebyggande syfte	15
- Rutiner när något har hänt	16
- Rutiner för uppföljning och kontroll	17
Bilagor	18
- Begreppet otillåten påverkan	18
- Rutiner	19
- Handlingsplan	20
- Samtal & diskussioner	21
- Medier	24
- Händelseanalys	26
- Misstänkta försändelser	27
- Bombhot	28



Inledning och syfte

Brottsförebyggande rådet genomförde redan 2005 en studie om otillåten påverkan och har publicerat ett antal rapporter inom ämnet. Den senaste handboken utkom i mars 2017 och heter ”Att förebygga och hantera otillåten påverkan”. Detta metodstöd bygger till stor del på material från BRÅ, men också från andra myndigheters dokumentation och forskning.

Metodhandboken avser att utgöra ett stöd i arbetet mot otillåten påverkan. Använd hela eller delar av det som finns i handboken och applicera det på er verksamhet. Den följer de styrande dokument som Göteborgs Stad har avseende otillåten påverkan samt följer de ramverk som gäller för arbetsmiljö, riskhantering och säkerhet.

Arbetet mot otillåten påverkan syftar kortfattat till att Göteborgs Stads tjänstepersoner:

- ska kunna utföra sitt arbete utan inskränkningar
- ska känna trygghet och säkerhet när de arbetar
- inte ska påverkas i sitt beslutsfattande.

Göteborgs Stad har sedan 2019 haft ett politiskt uppdrag att arbeta för att motverka och hantera otillåten påverkan. I det uppdraget togs tre metodstrategier fram för arbetet – ett **centralt kompetensteam**, ett **strukturerat utbildningsförfarande** och en **metodhandbok**. Under 2021 kom ytterligare uppdrag som också innefattade tystnadskultur. Som resultat har arbetet utvecklats, en kartläggning över otillåten påverkan och tystnadskultur har tagits fram samt en handlingsplan har tagits fram för att motverka tystnadskulturer.



Begreppet otillåten påverkan

Otillåten påverkan omfattar en rad olika handlingar som syftar till att påverka politikers och tjänstepersoners beslutfattande. Göteborgs Stad utgår från följande definition:

Otillåten påverkan avser försök att påverka tjänstepersoner i myndighetsutövning och beslutsfattande genom trakasserier, hot, våld, skadegörelse eller korruption som avser otillbörliga erbjudanden.

En händelse betecknas som otillåten påverkan om den drabbade uppfattar att syftet var att påverka tjänsteutövningen.

Otillåten påverkan handlar således inte enbart om konsekvensen av ett hot eller trakasserier gentemot en enskild person utan hot eller trakasserier som också påverkar samhällets funktioner och utgör ett demokratiproblem. Det är på detta demokratiplan som otillåten påverkan blir ett problem eftersom otillåten påverkan syftar till att myndighetsutövare inte ska följa de beslutade lagarna och förordningarna.

Olika former av otillåten påverkan

Som det framgick av definitionen så innefattas otillåten påverkan av flera olika typer av handlingar. Det kan vara allt från att en person försöker påverka en tjänsteman att inte inleda en utredning eller ta ett visst beslut genom trakasserier till att handla om att en person som genom att erbjuda pengar eller gåvor försöker påverka en myndighetsperson att fatta ett gynnsamt beslut. Otillåten påverkan kan också vara en följd av händelser eller handlingar som inte är en direkt påverkan. Det gäller självzensur, socialt tryck och selektion där det handlar mer om kontexten som tjänstemannen arbetar i än om enskilda fall av till exempel trakasserier och hot.

Trakasserier som är den vanligaste formen av otillåten påverkan är ofta inte juridiskt straffbara och går ut på att hota en befattningshavare med subtila metoder. Den här formen av otillåten påverkan har visat sig ha en stor negativ påverkan på stressnivå och orosnivån hos medarbetare som utsätts för detta. Detta är också den form av otillåten påverkan som rapporteras in minst (se gärna den kartläggning Göteborgs Stad gjort).

Exempel på trakasserier

- Grova förolämpningar – t.ex. hora, idiot och könsord.
- Obehagliga samtal – såväl under arbetstid som privat.
- Obehagliga mail – subtila antydningar, cc:ar högre uppsatta tjänstepersoner.
- olovliga anspelningar – t.ex. genom hänvisning till den utsattes familj.
- olovlig filmning & fotografering

Otillåten påverkan tar sig även uttryck i form av konkreta hot mot medarbetaren eller mot dennes kollegor eller anhöriga eller genom våld. Otillåten påverkan kan också ta sig i uttryck i skadegörelser eller som en följd av händelser (tjänster och gentjänster) eller handlingar som inte är en direkt påverkan eller genom otillbörliga erbjudanden. Se mer exempel på de olika formerna av otillåten påverkan i bilaga 1.

Exempel på otillbörliga erbjudanden:

- Gåvor
- pengar
- rabatter
- måltider

För att begränsa otillåten påverkan i form av korruption är det viktigt att ha en fungerande kontrollfunktion eftersom fler är involverade och där en anställd också är inkluderad.

Eftersom otillåten påverkan skiljer sig åt för olika områden och verksamheter är det viktigt för varje verksamhet att bryta ned begreppet otillåten påverkan till de beståndsdelar som är relevanta för just den verksamheten som det berör. Metodhandbok beskriver därför på en övergripande nivå vad som bör göras, men där varje förvaltning, bolag och verksamhet sedan får precisera dokument och arbete utifrån sina behov.

Olika typer av påverkare

Inom forskningen har man valt att grovt urskilja fyra kategorier av påverkare; påverkare med aggressiva beteenden, med ideologisk inriktning, med kriminell inriktning och påverkare som är verksamma i företag.¹ Dessa beskrivs nedan. När en riskidentifiering ska göras rekommenderas att det mer precist skrivs ned vilken påverkare (t.ex. leverantör, förälder) som identifierats. Detta beskriv mer om lite längre fram.

Gärningspersoner med aggressiva beteenden

I den här gruppen ingår personer som många gånger uppfattas som rättshaverister, det vill säga personer som återkommande trakasserar. Dessa personers handlingar är oftast grundade på frustration och aggression på grund av någon speciell situation eller något särskilt beslut. Det kan handla om att en person ständigt begär nya möten, kräver ut mängder av handlingar eller ringer och mailar återkommande. En rättshaverist använder prepositionen ”men” ofta. Hen kan bland annat inte överge sin uppfattning och har krav

¹ Brå, (2009) *Motverka otillåten påverkan*.



på hur andra ska utföra sitt arbete. Personen ställer frågor men är aldrig nöjd med svaren. Ofta utses en enskild person som ansvarig för ”att fel begåtts”.

Den här typen av påverkare upplevs många gånger jobbiga att hantera, de ställer ofta orealistiska krav som gör det svårt för den drabbade att mäta med kontakten. De upplevs sällan som våldsbenägna eller hotfulla i någon större utsträckning. I stället beskrivs de många gånger med drag som kännetecknas av viljan att göra sig till offer. För den här gruppen handlar allt om deras rättigheter, de misstror omgivningen och ger aldrig upp.

Det bästa sättet att bemöta den här typen av påverkare är med likgiltighet och saklighet. Det är bra att vara korrekt, hålla god ton och gärna vara lite byråkratiskt tråkig. Undvik att vara överdrivet vänlig när den andra personen är aggressiv eller fientlig, då det kan uppfattas som nedlåtande. Uttryck aldrig humor eller ironi då det väldigt lätt slår fel hos dessa individer.

Gärningspersoner med ideologisk inriktning

Den här gruppens påverkan har forskningen inte riktigt lika mycket information om som de andra. Man vet dock att deras påverkansformer anses dock vara mer avvägda, planerade och metodiska i jämförelse med flera andra påverkare. Det handlar sällan om att påverka ett eget ärende utan om att visa missnöje och att försöka påverka samhället i en riktning som överensstämmer med den egna ideologin. Det kan handla om personer som uppfattas vara extremister som utövar våld i stridens hetta mot poliser i samband med till exempel en demonstration eller genomförda skadegörelser mot lokaler för att visa missnöje mot beslut som tagits.

Gärningspersoner med direkt kriminell inriktning

Kriminella aktörer och nätverk utövar otillåten påverkan för att skydda eller främja sin brottsliga verksamhet eller för att de vill ha eller undkomma något. Deras främsta drivkraft är att skapa så stor ekonomisk vinning som möjligt. När de ekonomiska vinsterna hotas eller bedöms kunna öka genom otillåten påverkan föreligger alltid en risk att denna typ av brott begås. Den grova organiserade brottsligheten kan således sägas alltid ha en grundläggande latent avsikt att utöva otillåten påverkan.² Det finns även de kriminella nätverk som drivs av status och makt där otillåten påverkan genomförs för att statuera sin makt.

Personer inom organiserad brottslighet besitter många gånger juridisk kunskap om hur de ska utföra påverkansförsök som inte har något straffvärde eller som inte går att bevisa (eller så hotar de subtilt så att det inte blir någon anmälan).

Gärningspersoner med kriminell inriktning kan och har möjlighet att använda hela skalan av påverkansformer – trakasserier, hot, våld och korruption. De har kapacitet att trappa

² Säkerhetspolisen



upp påverkan från trakasserier och hot om exempelvis våld till att sätta dem i verket. Det går att dra slutsatsen att gärningspersoner som uppfattas tillhöra den organiserade brottsligheten oftast använder fler och mer genomtänkta handlingar än merparten av andra påverkare. Det är också de som uppfattas vara mest skrämmande och som tar till otillåten påverkan i högre grad som en medveten handling. Därför uppfattas kriminella grupperingar som ett större problem än andra gärningspersoner.

Många gånger använder den här grupperingen av påverkare subtila trakasserier, till exempel att stå bredvid tjänstemannens privata bil och ”titta”. De vet precis var gränsen går för vad som är olagligt och lagligt. De kan sprida ”massinformation” till myndighetspersoner på ett sätt som inte är olagligt, men som kan vara mycket skrämmande för den enskilda tjänstemannen och dennes kolleger. Det ska tilläggas att det är framförallt trakasserier och hot som de genomför och att det är ovanligt att de använder sig av direkta våldshandlingar.

Gärningspersoner som är verksamma i företag (person med indirekt kriminell inriktning).

Den här gruppen av gärningspersoner med indirekt kriminell inriktning använder sig framförallt mutor och andra otillbörliga erbjudanden för att få sin vilja igenom, snarare än trakasserier, hot och våld. Deras mål är att finna centrala nyckelpersoner i organisationen som kanske också själva tjänar på det. En stor del av dem som försöker påverka genom otillbörliga erbjudanden anses vara företag. Oftast erbjuder de måltider och föremål, men även penninggåvor förekommer.³ Det kan också handla om tjänster och gentjänster.

Interna påverkare

Ibland förekommer dessvärre otillåten påverkan inom organisationen. Det kan ske mellan förvaltningar, inom en verksamhet från chef till medarbetare eller mellan medarbetare, men också från politiker till medarbetare inom verksamheter. När ni arbetar med att identifiera era påverkare är det därför viktigt att ni även ställer er frågan kring intern påverkan.

³ Rothstein, B. (2003). Sociala fällor och tillitens problem.



Ett arbetsmiljö- och säkerhetsproblem

Otillåten påverkan handlar om myndigheters arbetsmiljö och säkerhet som i förlängningen kan bli ett demokratiproblem. I genomförda undersökningar har man kunnat konstatera att otillåten påverkan har en negativ effekt på arbetsmiljön, och då inte enbart för den person som blir drabbad utan även på dennes närmiljö. Trakasserier har visat sig ha en närmast förlamande inverkan på en arbetsgrupp som helhet. Detta inverkar naturligtvis på myndighetens funktionssätt då det handlar om myndighetens förmåga och uthållighet att upprätthålla lagstiftningen⁴.

Arbetsmiljölagstiftningen syftar till att förebygga ohälsa och olycksfall i arbetet och att skapa en god arbetsmiljö. I föreskrifterna om det systematiska arbetsmiljöarbetet framgår arbetsgivarens ansvar och det preciseras hur arbetsgivaren ska uppfylla sitt ansvar (AFS 2001:1).

Otillåten påverkan är också ett säkerhetsproblem. Det kan handla om att verksamheten drabbas av olika former av skadegörelse på lokalerna och fordon, känslig eller hemlig information kan läcka ut till fel personer. Det finns även tillfällen där till och med bombattentat har förekommit⁵. Lokaler ska också vara säkra för att förhindra att medarbetaren ska komma till skada.

I Göteborgs Stads riktlinjer för personsäkerhet framgår att i personsäkerhetsarbetet ingår alla former av händelser som är riktade mot en eller flera medarbetare och som ger en olustkänsla, uppfattas som hot eller där medarbetaren utsatts för våld. Däri innefattas då otillåten påverkan.

Personsäkerhetsarbetet ska, liksom övrigt säkerhetsarbete i Staden, bedrivas inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet med tyngdpunkt på förebyggande aktiviteter för att skapa en trygg miljö.

⁴ Brå ibid 1

⁵ Brå (2016). *Otillåten påverkan mot myndighetspersoner – en uppföljning*



Metoder

Otillåten påverkan handlar om personsäkerhet och regelverket säger att personsäkerhetsarbete ska bedrivas inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet. Det innebär att regelbundna riskbedömningar, avseende hot och våld, ska genomföras och dokumenteras. Vidare innebär det att inträffade händelser, latent hot och rutiner ska följas upp. Arbetet med att motverka otillåten påverkan ska således ske inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet. Följande metoder är på en övergripande nivå som syftar till att respektive förvaltning, bolag eller verksamhet använder dessa som grund för att precisera metoderna utifrån sina behov.

Förebyggande metoder

De förebyggande metoderna syftar till att reducera risken för otillåten påverkan genom att identifiera vad problemet är, se över vad konsekvenserna blir om det inträffar, skapa en kultur som motverkar otillåten påverkan och öka kunskapen inom området.

Skapa en öppen och god kultur

Kulturen hos en organisation har både en påverkan för arbetsmiljön i sin helhet och för möjligheten att motverka otillåten påverkan. Om det från ledningsnivå är tydliggjort att otillåten påverkan inte är accepterat och att finns ett förebyggande arbete mot den typen av händelser har man kommit långt. Genom att kontinuerligt prata om otillåten påverkan på till exempel arbetsplatsträffar (APT) eller andra lämpliga forum ökar arbetsgivaren möjligheten till att medarbetarna rapporterar händelser (se bilaga för exempel på frågor som kan diskuteras).

Precis som vid trakasserier, hot och våld kan kulturen i organisationen spela en roll för risken att utsättas för korruption och att acceptera och ta emot erbjudande. Många gånger är det också oklara ansvars- och arbetsfördelningar som gör att risken för korruption kan öka. Detta hänger i högsta grad ihop med vilken kultur och vilket ledarskap som finns på arbetsplatsen. Genom att stärka organisationens positiva kultur minskar intresset hos tjänstepersoner att falla till föga för korruption. Till skillnad från otillåten påverkan i form av trakasserier, hot och våld går det inte i lika stor grad att lita på att en starkt organisationskultur leder till att tjänstepersoner inte kommer att falla till föga för korruption. När det gäller korruption, det vill säga att tjänstepersonen faktiskt medverkar i den otillåtna handlingen, måste någon typ av kontroll från ledningen också finnas. Att förebygga korruption handlar om kommunikation, ledarskap, rutiner, riktlinjer och kontroll.

Initierat arbete från ledningsnivå där det tydligt framgår att otillåten påverkan inte är accepterat.		Välmående medarbetare 
Otillåten påverkan på dagordningen för APT gör att dessa frågor blir en naturlig del i arbetsmiljöarbetet.		
Kontrollfunktion för att framförallt reducera risken för korruption.		

Förbered organisationen genom introduktion och utbildning

Alla medarbetare bör vara delaktiga i arbetet med riskarbetet kring otillåten påverkan och nyanställda ska introduceras i vilka rutiner och risker som finns avseende otillåten påverkan i verksamheten⁶. I vissa verksamheter kan det vara nödvändigt med säkerhetssamtal för att öka risk- och hotmedvetenheten hos den enskilde. Utbildning är grundläggande i det förebyggande arbetet. Medarbetare ska vara förberedd på de risker som finns och eventuella konsekvenser av dessa.

Göteborg Stad tillhandahåller utbildningar i att förebygga och hantera otillåten påverkan och personsäkerhet. Chefer och medarbetare kan själva också träna sig i att hantera olika situationer som kan uppkomma i arbetet genom att ta fram olika händelsescenarior och diskutera frågor utifrån dessa. Förslag på olika frågor finns i olika delar i denna metodhandbok.

Fysisk säkerhet

En bra lokal kan förebygga otillåten påverkan. Bra att tänka på är t.ex.:

- Inga onödiga lösa föremål som kan användas som tillhyggen.
- Inga personliga saker där ni tar emot besökare.
- Fundera ut hur bord och stolar är placerade.

⁶ I 3 § AML framgår att arbetstagaren ska upplysas om risker som kopplas till arbetet och hur dessa kan undgås.



Bedöma risk för otillåten påverkan

Riskidentifiering

Riskidentifiering innebär att identifiera, upptäcka, kartlägga och beskriva risker som kan bidra till att områden i verksamheten påverkas negativt. Genom att identifiera om och på vilket sätt medarbetarna i den egna organisationen kan vara utsatta för otillåten påverkan kan man ta reda på hur hög risken är för att de riskerar utsättas.

Fem tillfällen då det är särskilt lämpligt att bedöma riskerna för otillåten påverkan:

- Vid den årliga riskidentifieringen
- Vid förändringar av arbetsförhållandena
- Vid förändringar i lagstiftning eller uppdraget till myndigheten
- Inför en aktivitet som man vet kan innebära risker eller vid aktiviteter som man inte har några säkerhetsrutiner för.
- När något hänt – för att bedöma om risksituationen förändrats och om det kan hända igen.

Riskidentifiering kan göras genom till exempel enkätundersökningar, medarbetarsamtal, skyddsronder, genomgång av hur organisationen är uppbyggd och arbetsplatsträffar⁷.

Exempel på organisatoriskt strukturella frågor

- Vilka områden finns som kan vara utsatta för otillåten påverkan?
- Finns det särskilt utsatta verksamheter inom myndigheten/förvaltningen/bolaget avseende otillåten påverkan?
- Ingår arbetet mot otillåten påverkan i det systematiska arbetsmiljöarbetet?
- Är det något speciellt som kommer genomföras detta år som kommer innebära ökade risker för otillåten påverkan?
- Finns rutiner för hur otillåten påverkan ska hanteras?
- Vad finns det för larmutrustning?
- Dokumenteras tillbud?

⁷ Brå, Att förebygga och hantera påverkansförsök (2017)



Lika viktigt som det är att identifiera brister i organisationens strukturer är det att identifiera brister som finns inom organisationens system, t.ex. hos medarbetarna.

Exempel på frågor inom organisationens system

- Vilken kompetens har medarbetarna?
- Genomförs ensamarbete? Om ja, hur ser ni på risken?
- Finns det en tillåtande arbetsmiljö där medarbetarna upplever att de kan berätta om sin utsatthet?
- Hur är stressnivån för medarbetarna?
- Finns det ett stressförebyggande arbete?
- Hur ser arbetserfarenheten ut?
- Är det många nyanställda?

Riskanalyser

För att veta om verksamheten är i riskzonen för otillåten påverkan handlar det om att känna till i vilka situationer medarbetarna kan komma att hamna i och vilka personer de möter. Detta arbete kan med fördel göras samtidigt som övrigt riskanalytiskt arbete. En riskanalys bör göras för varje identifierat område och verksamhet eftersom det skiljer sig åt för vilka risker som finns beroende på vilket verksamhetsområde man tittar på.

Ju mer information som finns kring situationer i verksamheten som kan vara eller är utsatta för otillåten påverkan och kring vilka typer av påverkare som potentiellt finns desto mer förberedd är verksamheten mot den typen av handlingar. Brå har skapat en tabell som verksamheter kan utgå från (se exempel nedan)⁸. Den bygger på att man listar alla de situationer som kan uppstå i verksamheten där det finns en risk att utsättas för otillåten påverkan. Matrisen nedan ska ses som ett exempel och framförallt illustrera hur man kan tänka när identifiering av riskerna för otillåten påverkan görs. Egen riskmatris går naturligtvis att användas. Riskerna ska identifieras för varje verksamhet.

Identifiering av risksituationer

1. Välj en verksamhet som riskanalysen gäller och lista de situationer som är utsatta i denna verksamhet. Det kan till exempel vara situationer som möten, olika beslutssituationer eller vissa fall när medarbetaren ska ta sig till och från arbetsplatsen.
2. Lista potentiella påverkare (som det redogjordes för på sidan 3). Kom ihåg att lista intern påverkan också som berördes i avsnittet om påverkare.
3. Bedöm vilken typ av otillåten påverkan som det finns risk för.

⁸ Brå, Motverka otillåten påverkan (2009)



Exempel på riskmatris

Situationer:	Möten	Beslut	Telefonsamtal	Till och från arbetsplatsen	Mail, sms
Påverkare:					
Aggressiva	Risk för trakasserier och hot.	Risk för hot och våld	Risk för trakasserier och hot.	Risk finns men förmodligen liten.	Risk för trakasserier och hot. Ofta återkommande kontakt.
Ideologiska	Risk för trakasserier	Risk för trakasserier och hot.	Risk för trakasserier	Risk för trakasserier och hot.	Risk finns men förmodligen liten.
Kriminella	Risk för trakasserier och hot	Risk för hot och våld	Risk för trakasserier	Risk för trakasserier och hot	Risk finns men förmodligen liten.
Verksamma i företag	Risk för korruption	Risk för korruption	Risk för trakasserier	Risk finns men förmodligen liten.	Risk för korruption

Frågorna som ställs ovan och frågorna nedanför kan hjälpa till att identifiera risksituationer i organisationen/verksamheten.

Exempel på frågor att ställa sig i arbetet

- Vilka situationer finns risk för otillåten påverkan?
- Vilka potentiella påverkare finns?
- Vad har påverkaren för kapacitet att till exempel omsätta hotet till handling?
- Vilka medarbetare är speciellt utsatta?

Riskbedömning

För varje situation ska en riskbedömning göras av verksamhetens förmåga att hantera situationen/händelsen. Här bedöms konsekvenserna som skulle bli om händelsen inträffar och hur sannolikt det är. Riskbedömningen ska klargöra för *vilka* medarbetare som kan bli utsatta, *när* otillåten påverkan kan förekomma och *vad* som kan hända om en medarbetare utsätts för otillåten påverkan.



Konsekvens	Försumbar konsekvens (1)	Lindrig konsekvens (2)	Allvarlig konsekvens (3)	Mycket allvarlig konsekvens (4)
Sannolikhet				
Osannolikt (1)	Låg	Låg	Låg	Låg
Liten sannolikhet (2)	Låg	Låg	Medel	Hög
Stor sannolikhet (3)	Låg	Medel	Hög	Hög
Mycket stor sannolikhet (4)	Låg	Medel	Hög	Hög

Konsekvenser: 1. Finns en möjlig påverkan. 2. Finns en viss påverkan på verksamheten eller medarbetare, men kan hanteras i det löpande arbetet. 3. Finns en stor påverkan på verksamheten eller på medarbetare, störning i verksamheten, påverkar myndighetens anseende och kan orsaka betydande skada för medarbetare. 4. Finns omfattande konsekvenser för verksamheten och kan förorsaka stor skada för medarbetare. **Sannolikhet:** 1. Sannolikheten är praktiskt taget obefintlig. 2. Inträffar sannolikt inte. 3. Kan mycket väl inträffa. 4. Det handlar inte om det inträffar utan om när det inträffar. **Riskenivå:** Risknivån räknas ut genom att multiplicera konsekvensen med sannolikheten.⁹

När riskbedömningen är gjord ska en handlingsplan upprättas och genomföras som sedan ska följas upp. Handlingsplanen ska tydliggöra hur riskerna minimeras och vilka åtgärder som behövs sättas in när händelser har inträffat (se bilaga 3 för förslag på hur man kan sammanställa det).

Detta arbete är en del av arbetsmiljöansvaret¹⁰ och åligger respektive chef, som också ska erbjuda skyddsombudet/en att delta i det förebyggande arbetet.

När en händelse har inträffat

Vikten av att anmäla och rapportera

Det är viktigt att alla inser vikten av att alla incidenter ska rapporteras, det innebär att även subtila trakasserier ska rapporteras in. Det finns många orsaker till att incidenter ska inrapporteras. Bland annat för att:

- När inrapportering sker med systematik på arbetsplatsen skickas det ut signaler från ledning och chefer att medarbetare blir tagna på allvar och att det är okej att rapportera. Det sänder också ut signaler att otillåten påverkan inte är accepterat.

⁹ Säpo (2005)

¹⁰ Arbetsmiljölagen om hot och våld i arbetsmiljön.



- Det stannar inte lokalt hos den enskilde, dvs. att medarbetaren inte sitter själv med det som inträffat.
- Det ger en ökad kunskap om hur det ser ut för medarbetarna.
- Det är lättare att följa upp.
- Det blir lättare att sätta in åtgärder.
- Det visar påverkaren att det inte är tillåtet.

Hur ökar vi inrapporteringen?

Avdramatisera synen på rapportering. Det är viktigare att rapportera en händelse för mycket än en för lite. En subtil trakasseri kan vid första tillfället tyckas hanterbar, men den kan vid ett senare tillfälle visa sig vara en startpunkt på mer konkreta händelser. Dessutom har subtila trakasserier en stor negativ påverkan på stress- och orosnivån hos de som utsätts.

Om det finns en upplevelse av att det finns en normalisering kring vad som är acceptabelt eller inte eller om det finns en indikation på tystnad gentemot rättsväsendet är det viktigt att identifiera varför incidenter inte rapporteras in.

En tjänsteperson i Göteborgs Stad har inte ansvaret att avgöra om det hen har utsatts för är brottsligt i juridisk mening eller inte utan det ligger på polisen att utreda brott.

Om kunskapsnivån är låg över hur rättsprocessen går till eller om det finns oro inför att polisanmäla eller medverka under en förhandling är det bra att man går igenom hela rättsprocessen och berättar om det stöd man kan få. Det finns också stödmaterial att tillgå.

Se till att det finns stöd för den som vill anmäla under hela rättsprocessens gång, annars finns risk för att den drabbade drar sig ur eftersom många processer tar lång tid.

Ha dialog med den som vill anmäla och ge realistiska förväntningar i samband med att ni går igenom rättsprocessen.

Viktigt att ledning tar händelsen på allvar, agerar och vågar erkänna eventuella brister. Detta har man kunnat se minska risken för skuldbeläggning hos den drabbade.

Uppföljning och kontroll

För att motverka korruption är det en förutsättning att det finns genomtänkta kontroller. Kontrollerna kan genomföras slumpmässigt, sättas in efter att verksamheten har identifierat ett riskområde eller efter varje avslutat ärende. Tydliga rutiner för kontroller och att ledningen visar att dessa genomförs sänder ut signaler om att risken är hög att upptäckas vid ett påverkansförsök.

Rutiner

Rutiner skapar en trygghet och är ett viktigt verktyg för att motverka otillåten påverkan. Det ska finnas rutiner för både det förebyggande arbetet, när en händelse precis har hänt samt rutiner för vad som ska göra efter en händelse i det längre perspektivet. Detta framgår av Göteborgs Stads riktlinje och råd för personsäkerhet.

Rutiner i förebyggande syfte

Rutiner i förebyggande syfte handlar om att skapa rutiner för att förebygga att otillåten påverkan sker. Skapa rutiner som kan minimera risken för samtliga handlingar som innefattas i begreppet otillåten påverkan.

Dessa rutiner bör innefattas av:

- Besök och hembesök – t.ex. riskbedömningar inför besök, gå ensam eller med kollega/chef? Behövs larmtelefon, val av lokal för den klient som ska komma, meddela kollega om besök, vilka rutiner behövs för hur man ska agera under ett besök?
- Hantering av samtal med negativa besked.
- Hantering av inkomna brev och mejl (se checklista).
- Hantering av sociala medier (se bilaga).
- Hantering av självmordshot.
- Hantering av utförd otillåten påverkan (se bilaga).
- När otillåten påverkan ska behandlas i verksamheten – Bör vara en punkt på APT, men behövs det vid ytterligare tillfällen? Hur får nyanställda ta del av informationen? Hur får verksamheten ett kontinuerligt arbete med det? På arbetsplatser där det finns hög risk att utsättas för otillåten påverkan kan man inkludera säkerhetssamtal i medarbetarsamtalet.
- Hur man kommer fram till vilka verksamheter som behöver extra kontroller.
- Finns det ärenden där man behöver vara två handläggare?
- Roteringsav ärenden (se bilaga).
- Fysisk säkerhet – säkra lokaler, utrymningsvägar, larm, tekniska hjälpmedel som t.ex. skalskydd.

- Personlig säkerhet – när behövs omfördelning av ärenden? Hur kan/ska man omfördela ärenden.
- Rutiner vid misstänkta försändelser och föremål (se checklista misstänkta försändelser).
- Rutiner för vem och när man uppdaterar telefonlista över de man behöver kontakta vid händelse.
- Rutiner/regler för vad som gäller vid erbjudanden som t.ex. när någon bjuder på kaffe eller lunch (Göteborg Stad har en policy och riktlinje för mutor).
- Rutiner/regler för vad som gäller för belöningar.
- Rutiner för hur attestering ska gå till (i undersökningar har det visat sig att arbeta två och två vid attestering kan förebygga korruption).

Rutiner när något har hänt

Det ska finnas rutiner för när en händelse har inträffat. Det gäller oavsett om händelsen har inkommit vid ett möte, över telefon eller sociala medier. Det hjälper medarbetare, ledning och chefer att veta hur de ska agera när någon utsatts för ett påverkansförsök.

Dessa rutiner bör innefattas av:

- Hur ska den drabbade agera?
- Vem ska den drabbade kontakta
- Vem som tar ansvar för att hjälpa den drabbade och vad som innefattas av detta ansvar. Det bör framgå vem som följer med om den drabbade behöver sjukvård och vem som följer med hem om den drabbade inte behöver sjukvård. Det bör också framgå vem och hur man kontaktar den drabbades anhöriga.
- Stödsamtal (se bilaga 3 för vad som är bra att tänka på).
- Vem som ska göra riskbedömning för eventuell fortsatt otillåten påverkan.
- Vem som gör vad det närmsta dygnet efter händelsen.
- Vilka åtgärder behövs?
- Rutin för anmälningar – arbetsskadeanmälan, polisanmälan. Råder det en tvekan bör/kan man alltid ta kontakt med polisen (se bilaga).
- Rutin för rapportering av de händelser som inte är juridiskt straffbara (se bilaga).



- Rutin för hur obehagliga mail/sms ska besvaras (se bilaga).
- Rutin för eventuellt kommande rättegång – Det bör formuleras om och när man kan använda sig av juridiska ombud, att den drabbade ska få information om hur en rättegång går till och att den drabbade inte ska behöva gå och vittna själv.
- Vem som informerar övriga medarbetare, skyddsombud eller andra fackliga företrädare.
- Vem som kontaktar säkerhetsansvarig.
- Vem som kontaktar HR
- Vem som kontaktar/har kontakt med media om det är relevant.
- Chefens ansvar kring samtal med den/de drabbade och övrig personal. När och hur man ska kontakta företagshälsovården.

Rutiner för uppföljning och kontroll

Rutiner för uppföljning och kontroll handlar om efterarbetet när en händelse inträffat. Det handlar om att minimera risken för att otillåten påverkan kan ske genom att man har tydliga kontrollåtgärder.

Dessa rutiner bör innefattas av:

- Vem som ansvarar för att uppföljning sker av rutiner.
- Vem ser till att de rutiner och regler som finns vad gäller otillåten påverkan efterlevs och anpassas efter behov.
- Vem som ansvarar för att den drabbade får det den behöver i t.ex. uppföljningssamtal (se bilaga) och rehabilitering.
- Följa det systematiska arbetsmiljöarbetet.
- Att en händelseanalys av vad som inträffat genomförs (se bilaga).

Håll rutinerna levande!

- se över rutinerna regelbundet
- arbeta med rutinerna regelbundet
- introducera nyanställda om de rutiner som finns.



BILAGA 1 – Begreppet otillåten påverkan

Exempel på otillåten påverkan och självcensur

Checklistan kan fungera som en utgångspunkt i diskussionen kring vilken eller vilka typer av otillåten påverkan som kan förekomma/förekommer i er verksamhet.

Trakasserier

- Okvädningsord – grova förolämpningar som t.ex. könsord, idiot, nedlåtande ord.
- Obehagliga samtal – kan vara att en person antyder saker som upplevs som obehagliga eller konkreta hot.
- Obehagliga mail - kan vara att en person vid upprepande tillfällen skickar påtryckning via mail.
- Skuldbeläggning – kan handla om att man anspelar på tjänstepersonens känslor.
- Olovliga anspelningar – t.ex. att påverkaren parkerar eller kör med sin bil utanför eller i närheten av den hen vill påverka, påverkaren hälsar trevlig men med en obehaglig anspelning, uppger att hen vet var den som ska påverkas bor eller stalking mot familj.
- Olovlig filmning & fotografering – förekommer att det läggs ut på sociala medier.
- Själv mordhot – t.ex. att påverkaren uttrycker att hen inte vill leva mer vid förmedling av beslut.

Hot

- Hot om våld mot person eller egendom.
- Dödshot
- Hot mot anhöriga
- Utpressning

Våld

Den minst vanligt förekommande formen av otillåten påverkan. Det är generellt ovanligt att påverkaren går från trakasserier och hot till att genomföra en konkret våldshandling. De som har störst risk att påverkas av denna form är uttryckande personal.

- Knuff eller liknande
- Slag, sparkar

Korruption

Otillbörliga erbjudanden

- Utgörs framförallt av gåvor, pengar, rabatter & måltider, men kan också inbegripa nära relationer mellan t.ex. två personer som missgynnar andra.

Otillbörliga relationer

- Där det finns en långvarig relation mellan tjänsteperson och klient.

Göteborgs Stad har en policy och riktlinje mot korruption och mutor, denna behöver förankras hos medarbetarna. Policyn kan också behöva konkretiseras för er verksamhet med tydliga rutiner.

Självcensur

Tre typer av självcensur:

- Den som motiveras av egna tidigare erfarenheter av otillåten påverkan. I detta fall känner tjänstepersonen obehag eller rädsla i situationer som påminner om händelser där otillåten påverkan inträffat. Detta kan resultera i att tjänstepersonen nästkommande gång väljer att inte ta ett beslut som egentligen hen borde ta.
- Den som grundar sig i andras erfarenheter. Samma som ovan.
- Organisatoriskt motiverad självcensur. Den organisatoriskt motiverade självcensuren ligger nära ett beteende som är accepterat och utgör ibland även en direkt instruktion från överordnade. Det kan handla om att överordnad tar beslut av att avstå ta vissa beslut på grund av rädsla för påverkaren/påverkarna.

BILAGA 2 - Rutiner

Rotering av ärenden

I vissa verksamheter finns det anledning till att skapa en rutin för rotering av ärenden, dvs. att vissa ärenden ska hanteras av flera medarbetare för att minska risken för otillåten påverkan. Det kan innebära till exempel att:

- Beslut undertecknas av chef.
- Ärendet handläggs av flera medarbetare från början.
- Närmsta chef tar över ärendet.
- Ärendet flyttas till annan enhet eller ort.
- Vid risk för jäv ska en kollega ta över ärendet (11 § förvaltningslagen och i 6 kap. 24–27 §§ kommunallagen).



Rutin för hur mail/sms med olovliga anspelningar ska besvaras

Med fördel ska en rutin finnas över hur mail/sms med olovliga anspelningar ska besvaras. Finns möjlighet att skapa några färdiga mallar till standardsvar kan det bespara tid.

Förslag på innehåll som kan vara bra att ha med i rutinen är:

- Behöver svar skickas?
- Svara kortfattat.
- Hänvisa enbart till lagstiftning om det går.

Rutiner för anmälan

- Vem ska stå på anmälan?
- Om den drabbade ska stå på anmälan, vem ska hjälpa hen med detta?
- Post som kan komma i samband med detta, går det att göra så att den inte behöver komma hem till den drabbade? Rekommenderat är att allt som rör anmälan ska gå till arbetsplatsen.
- Klargör alla steg för den som ska anmäla.
- Behövs åtkomstskydd för anmälan?

Den utsatte ska alltid kunna vända sig till sin chef. Chefen ska i sin tur kunna få stöd av HR och säkerhetsfunktionen. Centralt i Göteborgs Stad finns också ett kompetensteam bestående av personer inom funktionen Kunskapscentrum mot organiserad brottslighet, HR, säkerhet och beredskap och juridiska avdelningen. I dag finns en stadenöveripande rutin för anmälan vid hot och våld.

BILAGA 3 - Handlingsplan

Exempel på hur en handlingsplan kan struktureras upp.

Identifierade risker	Riskenivå	Åtgärd	Ansvarig	Tidsplan	Uppföljning
Namnge identifierad risk	Hur stor är konsekvensen och sannolikheten ?	Vad behöver åtgärdas?	Vem är ansvarig och om flera ansvarar är det viktigt att skriva upp över vad respektive person ansvarar för.	När ska åtgärderna genomföras?	När ska uppföljning ske? Har risken minskat efter att åtgärderna satts in?



BILAGA 4 – Samtal & diskussioner

Stödsamtal/avlastningssamtal & uppföljningssamtal

Ett första stödsamtal syftar till att den drabbade ska få dela sin upplevelse, tankar och känslor med någon annan och genom detta känna trygghet igen. Det är dock viktigt att acceptera om den drabbade inte vill prata om det som har hänt eller om sina känslor.

Samtal kan också behöva involvera hela arbetsgruppen och samtal kan ske både i spontana och i strukturerade former. I vissa fall behöver psykologisk hjälp användas.

Bra att tänka på är:

- Låt den drabbade prata själv.
- Lyssna noga och ta inte över samtalet.
- Håll dina egna tankar och antaganden åt sidan, den drabbade har sin upplevelse.
- Visa förståelse och empati.
- Förminska inte det som den utsatte upplever som hotfullt – kanske framförallt vid händelser som inte är direkt brottsliga. Vi upplever alla händelser olika.
- En person som har blivit utsatt för hot eller våld kan ibland skuldbelägga sig själv för vad som hänt. Försök att avvärja sådana tankar.
- Förutsätt inte att den drabbade har blivit traumatiserad.
- Erbjud praktiskt stöd och annat som kan hjälpa den drabbade att lättare ta itu med det hen varit med om.
- Om det är möjligt, ställ frågor som kan bidra till att lösa hotbilden. Kan den drabbade exempelvis svara på följande frågor: Kände den drabbade igen den som utövade otillåten påverkan? Kan personen som står bakom påverkan veta något om den drabbades privatliv och familj? Har detta något samband med ett pågående ärende eller nyligen meddelat beslut?
- Vid uppföljningssamtalen är det bra att fråga hur den drabbade upplever situationen en tid efteråt, hur hen tycker det gått med skyddsåtgärder, incidentrapportering och polisanmälan om hen upplever sig få tillräckligt med stöd.



Att tänka på vid utförd påverkan

Det här är några saker som verksamheten kan arbeta med för att stärka medarbetare för att hantera utförd påverkan.

- Var saklig, professionell och korrekt. Ge den information som ska förmedlas och håll dig till ämnet, men inte mer.
- Behåll lugnet och undvik att provoceras. Det handlar inte om dig som medarbetare utan om personen som påverkare.
- Använd lågaffektivt bemötande.
- Ha kontinuerliga samtal med medarbetarna om otillåten påverkan.
- Ha nolltolerans gentemot hot.

Exempel på diskussionsfrågor vid APT eller annat forum

Dessa frågor är några exempel på frågor över vad som kan diskuteras under en arbetsplatsträff. Ta utgångspunkt från er verksamhet när ni ställer frågorna.

- Hur arbetar vi mot otillåten påverkan?
- Hur ser det ut hos oss?
- Uppmuntras medarbetarna att berätta om händelser som de utsätts för?
- Hur är kunskapsnivån om otillåten påverkan?
- Rapporteras händelser in?
- Hur är reaktionen i gruppen när någon berättar om en händelse som hen utsatts för?
- Vilka behov finns för att hantera de incidenter som inträffar?
- Vilka behov finns för att öka kunskapen om otillåten påverkan?
- Har chefen tillräcklig kunskap för att hantera incidenter?
- Hur är kunskapen om självcensur?
- Upplevs det som att det finns en självcensur i verksamheten?
- Gå igenom utrymningsvägar och prova dessa.
- Diskussion kring exponering på sociala medier och vad det innebär. Hur vill vi ha det?



- Vad behövs för att skapa en trygghet om en obehaglig situation uppstår skapas på arbetsplatsen?

Att arbete med händelsescenarior

Utöver frågorna ovan är det givande och utvecklande att ha diskussioner utifrån händelsescenarior. Nedan kommer två exempel, men ta gärna fram egna händelser som inträffat och diskutera utifrån dessa. Det går också, vilket är väldigt bra, att ta händelserna och "spela" dem, dvs. att gruppen själva skapar själva scenariot och övar händelsen och sedan arbetar med frågorna.

Händelse 1:

När en medarbetare kommer ut i receptionen på arbetsplatsen en kväll på väg hem, efter arbetsdagen, står en klient precis utanför dörren. Klienten tittar upp när han ser medarbetaren. När medarbetaren går ut genom dörren ser hen noga till att den går i lås och går sedan mot spårvagnshållplatsen. Klienten följer efter, väntar på samma hållplats och går på samma spårvagn. Klienten ställer sig ganska nära medarbetaren och när de närmar sig hans hållplats trycker han på "Stopp-knappen" och säger till medarbetaren: "Du ska väl av här?"

Händelse 2:

En medarbetare som arbetar med en utredning av ett större ombyggnadsprojekt har sitt barn i samma fotbollsförening som en VD för ett byggnadsföretag. De har alltid snackat och haft trevligt i samband med att de hämtat och lämnat barnen på träningarna. Vid ett tillfälle frågar Vd:n medarbetaren om han inte har lust att följa med hem på lite mat och vin efter träningen.

Förslag på frågor man kan diskutera utifrån händelser är:

- Vad tänker du när du tar del av händelsen?
- Är detta något som ni skulle ha känt obehag av?
- Är detta otillåten påverkan?
- Vilka åtgärder skulle ni vilja se?
- Vilka rutiner tycker ni bör finnas på plats?



BILAGA 5 – Medier

Sociala medier

Den som agerar för verksamhetens räkning på sociala medier har ett ansvar att inte lägga ut information om medarbetare så medarbetaren kan identifieras. Verksamhetens ansvarig för sociala medier måste vara medveten om vikten av att vara restriktiv med foton och information om personer. Även om en publicering är laglig, så är den inte alltid lämplig för medarbetarens säkerhet.

Fundera på vilken öppen information som du själv finns nämnd i och om information kan knyta dig till specifika platser som exempelvis arbetsplats eller hemadress. Tänk på att när text och bild väl finns på Internet, kan det vara svårt att få bort informationen. Undvik därför att nämna medarbetare till namn eller plats utan dennes medgivande.

För att hålla sig informerad om vilken information som finns publicerad är det bra regelbundet söka på sitt eget namn och se vilka träffar detta ger t ex med Google. Hur lätt det är att identifiera uppgifter om just dig, beror till del på hur vanligt ditt namn är.

Det gör oss också medvetna om vilken information som vi själva lägger ut och som är sökbar. Använder du profilbild till ditt Google-konto, visas t ex detta som en träff. Motsvarande kan gälla andra uppgifter som du lägger ut och inte har full kunskap om hur de tillgängliggörs.

Frågor att ställa:

- Hur mycket förekommer mitt namn om jag googlar och i vilka sammanhang förekommer namnet?
- Behöver jag ta bort mina kontaktuppgifter på Eniro eller på Hitta?
- Vilka platstjänster finns med på min mobil?
- Vad har jag för inloggningar till mina konton? Hur ofta byter jag lösenord?
- Vad lägger jag ut på internet?

Frågor att ställa på arbetsplatsen:

- Finns rutiner för att hantera situationer som kan uppkomma på sociala medier?
- Hur är kunskapen kring sociala medier?
- Diskuteras medvetenhet och risker med sociala medier?



Mediekontakter

Massmedierna spelar en viktig roll i den kommunala demokratin. De är förmedlare av information, opinionsbildare och kritiska granskare av den kommunala verksamheten.

Enligt Göteborgs Stads riktlinjer för kommunikation ska kontakterna med massmedia präglas av öppenhet och proaktivitet, det innebär:

- Massmedia ska snabbt kunna komma i kontakt med den tjänsteperson inom Göteborgs Stad som har ansvar eller kompetens i en sakfråga.
- Informera och kommunicera proaktivt och sakligt när det gäller såväl positiva som negativa budskap.

Om media hör av sig kring ärenden som har med otillåten påverkan att göra är det bra att kontakta pressansvarig eller kommunikationschef på förvaltningen eller bolaget för att få hjälp och stöttning. På intranätet under "Hela staden / Kommunikation i staden / Press och media " finns mediehandboken som ger stöd och snabb hjälp kring hur vi bör tänka och agera i våra mediekontakter.

Här följer sex råd inför en mediekontakt:

Rätt person

Kommunikationsansvaret följer verksamhetsansvaret. Om du inte har sakkunskap - hänvisa reportern till den kollega som ansvarar för frågan.

Red ut förutsättningarna

Fråga journalisten: "Kontaktar du mig för att få fakta och bakgrundsinformation eller för en intervju?".

Frågorna i förväg

Vad ska intervjun handla om? Be att få reda på ungefär vilka frågor som kommer att ställas. Det är ofta bra med betänketid. Be att få ringa upp – men gör det skyndsamt.

Förbered dig

Ta fram det faktaunderlag du behöver. En sammanställning med frågor och svar gör dig väl förberedd. Stäm av med chef och/eller kollega.

Budskap

Vad vill du att läsarna/lyssnarna/tittarna ska veta efter intervjun? Tänk igenom vad du vill säga, formulera gärna det viktigaste budskapet redan innan intervjun och testa på en kollega.

Du kan få hjälp

Verksamhetens kommunikatör är van vid mediekontakter. Ta hjälp om du känner dig osäker.



BILAGA 6 – Händelseanalys

Syftet med en händelseanalys är att upptäcka brister som kan finnas i organisationen till exempel inom kommunikation, samarbete utrustning och rutiner. Den ska svara på frågor som:

- Vad har hänt?
- Varför har det hänt?
- Hur förhindras en upprepning av händelsen?

Generella steg i en händelseanalys:

- Initiera analys
- Samla in fakta
- Beskriv händelseförlopp
- Identifiera bakomliggande orsaker
- Utarbeta åtgärdsförslag och metod för uppföljning
- Utarbeta slutrapport
- Besluta om åtgärder och tidplan för genomförande av åtgärder
- Utvärdera och följa upp åtgärder i de enskilda fallen och på systemnivå

BILAGA 7 – Misstänkta försändelser

Checklista misstänkta försändelser

- Notera tid, hur försändelsen levererades och vilka som kommit i kontakt med den.
- Om det inkommer en oväntad/ej beställd försändelse med bud – be om legitimation
- Om hotet bedöms som allvarligt i ett brev eller vid misstänkt postförsändelse kontaktas polisen via SOS Alarm 112.

Var särskilt uppmärksam på om försändelsen är/har:

- avgränsande/inskränkande text – exempelvis ”får endast öppnas av”
- fettfläckar/oljefläckar
- överdriven frankering
- saknar returadress
- har handskriven adress
- är ojämn/sned/bucklig



- ovanlig/konstig lukt
- är oförväntat lätt eller tungt i förhållande till form och storlek
- ger ljud ifrån sig
- övriga omständigheter som väcker din misstänksamhet
- tecken på att paketet har öppnats och återförslutits

Åtgärder vid misstänkt försändelse

- Larma polisen via SOS 112
- Rör inte försändelsen mer än nödvändigt.
- Säkerställ att människor i närheten avlägsnar sig från paketets omedelbara närhet.
- Om möjligt – dokumentera tid, hur försändelsen levererades och vilka som har varit i kontakt med försändelsen.

Åtgärder vid misstänkt farligt ämne

I tillägg till ovan åtgärder:

- Om möjligt isolera/stäng/lås utrymmet där försändelsen finns
- Om du kontaminerats
 - ✓ Lägg kontaminerade kläder i en hög på golvet
 - ✓ Skölj/tvätta/duscha exponerade delar – sanera!
- Om möjligt isolera/stäng in dig själv i ett avskilt utrymme, skilt från försändelsen, detta för att;
 - ✓ Inte exponeras ytterligare av det misstänkta ämnet
 - ✓ Inte kontaminera fler personer eller utrymmen.
- Varna din omgivning
- Invänta polis, ambulans och räddningstjänst.



BILAGA 8 – Bombhot

Checklista vid bombhot eller andra former av telefonhot

Datum:	
Plats:	
Klockslag:	
Telefonnummer som användes:	

Tänk på:

- Avbryt inte den som ringer.
- Uppträd så lugnt och samlat som möjligt.
- Lyssna noga på vad personen säger och hur det sägs.
- Om möjligt, går det att på något vis kontakta SOS alarm 112.
- Om möjligt, starta inspelning eller motsvarande av samtalet.
- Radera ej mobilsvar, SMS eller e-post.

Försök få svar på följande frågor:

- **När** ska hotet verkställas?
- **Var** finns bomben (var ska hotet verkställas)?
- **Mot vem** eller **vad** riktas hotet?
- **Utseende/typ** av bomb (motsvarande)?
- **Varför** – motiv/anledning/syfte
- **Vem** är det som ringer (person/organisation)?

Notera följande:

- Verkar den som framförde hotet bekant med den hotade verksamheten?

Ja ☐ Nej ☐

- Uttrycker sig hen bekvämt/bekant med den hotade verksamheten?

Ja ☐ Nej ☐

- Hur precist uppfattades hotet?



Frågor kring den som ringer:

Personen

- Kvinna
- Man
- Flicka
- Pojke
- Annat
- Uppgivit namn

Attityd

- Lugn
- Upphetsad
- Annat

Rösten

- Stark
- Svag
- Mörk
- Ljus
- Sluddrig
- Högljudd

Tal

- Forcerat
- Långsamt
- Snabbt
- Vältalig
- Ovårdad
- Stammande
- Läspande
- Förvrängt
- Övrigt

Språk

- Svenska
- Annat språk
- Lokal dialekt
- Utländsk brytning
- Övrigt

Ljud

- Utomhus
- Inomhus
- Maskiner
- Röster
- Trafik
- Musik
- Övrigt



Referenser och förslag på ytterligare litteratur att läsa

Arbetsmiljöverket – Arbetarskyddsstyrelsens Författningssamling AFS 1993:2 – *Våld och hot i arbetsmiljön*.

Brottsförebyggande rådet, Brå (2009). *Motverka otillåten påverkan*. Stockholm: Brottsförebyggande rådet.

Brottsförebyggande rådet, Brå (2016). *Otillåten påverkan mot myndighetspersoner – en uppföljning*. Stockholm: Brottsförebyggande rådet.

Brottsförebyggande rådet, Brå (2017). *Att förebygga och hantera påverkansförsök; en handbok*. Stockholm: Brottsförebyggande rådet.

Brottsförebyggande rådet, Brå (2019). *Tystnadskulturer, en studie om tystnad mot rättsväsendet*. Rapport 2019:10. Stockholm: Brottsförebyggande rådet.

Richardson, K. F., & Rothstein, H. R. (2008). *Effects of occupational stress management intervention programs: A meta-analysis*. Journal of Occupational Health Psychology, 13, 69-93.

SKL (2015). *Risikanalys och händelseanalys*. Hämtad 2019-06-11, från: <https://webbutik.skl.se/sv/artiklar/risikanalys-och-handelseanalys-analysmetoder-for-att-oka-patientsakerheten.html>

Säkerhetspolisen – *Personlig säkerhet*

Åklagarmyndigheten Stockholm (2017). *Handlingsplan mot otillåten påverkan*.

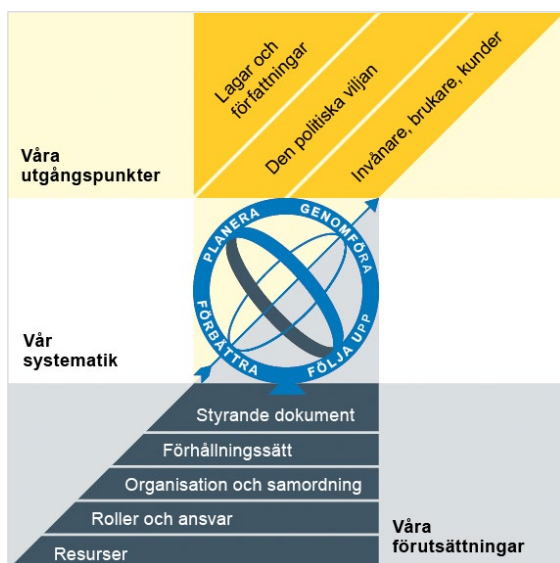
Socialförvaltning Nordosts rutin mot otillåten påverkan

Riskidentifiering och incidenthantering

Reglerande styrande dokument

Policy
Riktlinje
Regel
Anvisning
► **Rutin**
Instruktion

Göteborgs Stads styrsystem



Utgångspunkterna för styrningen av Göteborgs Stad är lagar och författningar, den politiska viljan och stadens invånare, brukare och kunder. För att förverkliga utgångspunkterna behövs förutsättningar av olika slag. Stadens politiker har möjlighet att genom styrande dokument beskriva hur de vill realisera den politiska viljan. Inom Göteborgs Stad gäller de styrande dokument som antas av kommunfullmäktige och kommunstyrelsen. Därutöver fastställer nämnder och bolagsstyrelser egna styrande dokument för sin egen verksamhet. Kommunfullmäktiges budget är det övergripande och överordnade styrande dokumentet för Göteborgs Stads nämnder och bolagsstyrelser.

Om Göteborgs Stads styrande dokument

Göteborgs Stads styrande dokument är våra förutsättningar för att vi ska göra rätt saker på rätt sätt. De anger vad nämnder/styrelser och förvaltningar/bolag ska göra, vem som ska göra det och hur det ska göras. Styrande dokument är samlingsbegreppet för dessa dokument.

Stadens grundläggande principer såsom demokratisk grundsyn, principer om mänskliga rättigheter och icke-diskriminering omsätts i praktisk verksamhet genom att de integreras i stadens ordinarie beslutsprocesser. Beredning av och beslut om styrande dokument har en stor betydelse för förverkligandet av dessa principer i stadens verksamheter.

De styrande dokumenten ska göra det tydligt både för organisationen och för invånare, brukare, kunder, leverantörer, samarbetspartners och andra intressenter vad som förväntas av förvaltningar och bolag. De styrande dokumenten ligger till grund för att utkräva ansvar när vi inte arbetar i enlighet med vad som är beslutat.

Styrande dokument			
Kommunala föreskrifter		Planerande och reglerande styrande dokument	
Normgivning mot enskild	Riktade styrande dokument	Planerande styrande dokument	Reglerande styrande dokument

Beslutad av:
FSG – förvaltningens
samverkansgrupp

Gäller för:
Socialförvaltningen Nordost

Diarienummer:

**Datum och paragraf för
beslutet:**
19 april

Dokumentsort:
Rutin

Giltighetstid:
Tills vidare

Senast reviderad:
2022-04-29

Dokumentansvarig:
Emil Ansari

Bilagor:

Innehåll

Inledning	4
Syftet med denna rutin.....	4
Vem omfattas av rutin	4
Bakgrund	4
En definition av otillåten påverkan	5
Koppling till andra styrande dokument	5
Rutin.....	6
1. Innan det sker – förebygg genom att upptäcka ärenden med risk för otillåten påverkan.....	6
Hur du identifierar ett ärende med risk för otillåten påverkan.....	6
Hur ni handlägger ett ärende med risk för otillåten påverkan.....	7
2. När det sker – ansvarsfördelning vid incidenthantering	7
Medarbetare.....	7
Närmaste chef.....	8
Säkerhetsfunktionen.....	8
HR-avdelningen	8
Trygghetssamordningen.....	8
3. Kommunikation	9
4. Uppföljning och dokumentation.....	9
5. Otillåten påverkan inom organisationen	9
Ytterligare aspekter	9
Sekretess.....	9
Jäv	10
Avhoppare	10
Externt stöd	10

Facket	10
Falck Healthcare	10

Inledning

Syftet med denna rutin

Syftet med rutinen är att göra förvaltningen mer robust och minimera enskilda medarbetares utsatthet i relation till otillåten påverkan. I det arbetet ingår att i ett tidigt skede identifiera ärenden med risk för otillåten påverkan och att hantera incidenter av otillåten påverkan när de inträffar. För att öka möjligheten att identifiera dessa ärenden är det viktigt att all personal känner till kriterierna för ett ärende med risk för otillåten påverkan och hur ansvaret vid incidenthantering ska fördelas.

Vem omfattas av rutin

Denna rutin gäller tills vidare för samtliga medarbetare inom Socialförvaltning Nordost som arbetar med myndighetsutövning och chefer samt förvaltningens HR-avdelning, kommunikationsavdelning, trygghetssamordning och säkerhetsfunktion. Rutinen gäller också för icke myndighetsutövande personal i den utsträckning som rutinen kan appliceras på deras verksamhet.

Bakgrund

I Göteborgs Stad finns flertalet program och planer som knyter an till behovet av att identifiera ärenden med risk för otillåten påverkan och hantera incidenter av otillåten påverkan. Arbetet mot otillåten påverkan syftar kortfattat till att tjänstepersoner:

- ska kunna utföra sitt arbete utan inskränkningar
- ska känna trygghet och säkerhet när de arbetar
- inte ska påverkas i sitt beslutsfattande

Att identifiera ärenden med risk för otillåten påverkan och att hantera incidenter av otillåten påverkan är en viktig del av förvaltningens arbete. På kort sikt är det en arbetsmiljöfråga. Ytterst är det en demokratifråga. Om invånarna får bilden av att tjänstepersoner kan köpas eller påverkas riskerar viktiga samhällsfunktioner att undergrävas.

Förvaltningens arbetsmiljö- och säkerhetsarbete syftar därför inte enbart till att värna om de anställdas hälsa, säkerhet och trygghet utan också till att slå vakt om demokratin och bidra till att vidmakthålla korrekt tillämpning av lagstiftningen. En säker och trygg arbetsplats för alla anställda är en förutsättning för att förvaltningens klienter ska kunna ges rättssäkra och jämlika insatser samt ett gott stöd och ett bra bemötande.

En definition av otillåten påverkan

Otillåten påverkan omfattar en rad olika handlingar som syftar till att påverka beslutfattande. Otillåten påverkan omfattar också olika former av diffusa trakasserier och obehagliga anspelningar. En definition av otillåten påverkan är:

Trakasserier, hot samt våldssituationer mot personer eller egendom, som utöver att vara ett stort arbetsmiljöproblem riskerar att påverka den enskilde tjänstemannens myndighetsutövning och som därför i förlängningen kan utgöra ett hot mot det demokratiska statsskicket. Inkluderat i definitionen ingår även korruption som avser otillbörliga erbjudande av olika slag.

Otillåten påverkan avser således inte enbart konsekvensen av ett hot eller trakasserier gentemot en enskild person utan hot eller trakasserier som också påverkar samhällets funktioner och som därmed utgör ett demokratiskt problem.

Koppling till andra styrande dokument

Styrande dokument	Koppling till denna rutin
Rutin för hantering av hot- och våldssituationer samt otillåten påverkan i Socialförvaltning Nordost	Rutinen är ett stöd för förvaltningens chefer och medarbetare vid hantering av hot- och våldssituationer och/eller otillåten påverkan.
Systematiskt hälso- och arbetsmiljöarbete i Socialförvaltning Nordost	Förvaltningen är skyldig att systematiskt arbeta förebyggande mot ohälsa och olycksfall i arbetet och för en tillfredställande arbetsmiljö.
Program för Göteborgs Stads trygghetsfrämjande och brottsförebyggande arbete	Programmets strategiska mål nummer 10 stipulerar att förvaltningar och bolag ska förebygga och agera mot otillåten påverkan.
Göteborgs Stads riktlinje för arbete med avhoppare	Konkretisering av stadens arbete med avhoppare, definitioner av begrepp och tydliggörande av ansvarsfördelning.
Socialförvaltning Nordost - Lokalt arbete gällande avhoppare från kriminalitet och våldsbejakande extremism	Rutinen syftar till att bibehålla en ändamålsenlig organisering för att bemöta målgruppen och underlätta utträde ur kriminalitet/våldsbejakande extremism.
Göteborgs Stads plan för arbetet mot hedersrelaterat våld och förtryck 2020-2023	Enligt planen ska staden motverka våldsutövande och erbjuda individer i hederskontext stöd och skydd utifrån behov.
Socialförvaltning Nordosts Rutin för våld i nära relationer	Rutinen och stödmaterialet syftar till att ge medarbetaren vägledning i ärenden med hedersrelaterat våld och hot.

Rutin

Denna rutin är uppdelad i fem huvudrubriker. Under rubrik ett redogörs förebyggande åtgärder mot otillåten påverkan för. Under rubrik två redogörs för hur ansvar fördelas vid incidenthantering vid otillåten påverkan. Under rubrik tre och fyra redogörs för hur Kommunikation samt Uppföljning och dokumentation ska ske. Den femte rubriken avser otillåten påverkan inom organisationen.

1. Innan det sker – förebygg genom att upptäcka ärenden med risk för otillåten påverkan

Vanligtvis handläggs individers ärenden av samma tjänsteperson eftersom denne då har en förkunskap. Det innebär att en tjänsteperson har det samlade ansvaret för planering, samordning och beslutsfattande. Att hantera ett ärende där det föreligger någon form av risk kopplat till individen som ärendet gäller kan vara förknippat med oroskänslor. Ett sådant ärende kan vara ett ärende med risk för otillåten påverkan.

Hur du identifierar ett ärende med risk för otillåten påverkan

För att du som handläggare ska kunna identifiera ett ärende med risk för otillåten påverkan krävs det att du är uppmärksam och eftertänksam i ditt möte med stadsområdets invånare. Det innebär att du säkerställer tillgång till den information som är nödvändig för att avgöra om ditt ärende är ett ärende med risk för otillåten påverkan. Det innebär också att du undersöker och reflekterar över om individen i fråga även kan vara i behov av andra insatser än de individen själv söker stöd för.

Ett ärende kan när som helst under handläggningstiden identifieras som ett ärende med risk för otillåten påverkan.

Ett sådant ärende innehåller en eller flera av följande kriterier:

- Tidigare känd allvarlig kriminalitet i familjen/släkten
- Allvarlig kriminalitet som framgår av anmälan till socialtjänsten
- Tidigare erfarenheter inom socialtjänsten av hot eller otillåten påverkan från vederbörande och/eller individer med anknytning till vederbörande.
- Hedersrelaterat våld och hot¹

Om du identifierar ditt ärende som ett ärende med risk för otillåten påverkan eller misstänker att det rör sig om ett riskfyllt ärende trots att det inte innehåller en eller flera av ovanstående kriterier: rådgör alltid med förste socialsekreterare och/eller närmsta chef.

¹ Se rutinen för [Våld i nära relationer](#) för vidare stöd. Se också stödmaterialet för dig som möter en våldsutsatt person: [Stöd i mötet med våldsutsatt person.](#)

Hur ni handlägger ett ärende med risk för otillåten påverkan

En viktig skillnad i arbetssätt jämfört med ett normalt ärende är att så snart ett ärende med risk för otillåten påverkan har identifierats bör flera, både handläggare och chefer, ha insyn i ärendet. När ett ärende med risk för otillåten påverkan identifierats utgår vidare bedömning av vad som ska ske utifrån ärendets specifika omständigheter och behov samt enhetens lokala rutiner och förutsättningar.

För att förebygga otrygghet i arbetet och möjliggöra hantering av ett sådant ärende ska:

- chefen för den handläggande enheten, när ett ärende med risk för otillåten påverkan identifierats, sammankalla de funktioner som behövs till ett möte. Det kan räcka med handläggaren och förste socialsekreterare på den aktuella enheten, men om ärendet är svårbedömt kan man också sammankalla representanter från andra funktioner för stöd. Exempel på funktioner att kalla in representanter ifrån är: trygghetssamordningen, säkerhetsfunktionen, kommunpolis, HR-avdelningen, juridiskt stöd. Mötet bör hållas så tidigt som möjligt efter att ärendet identifierats som ett ärende med risk för otillåten påverkan.

För att förebygga otrygghet i arbetet och möjliggöra hantering av ett sådant ärende kan:

- chefen se till att beslut undertecknas av flera medarbetare och/eller en arbetsledande funktion.
- den närmaste chefen i sällsynta fall ta över ärendet.
- rotering i arbetsgruppen tillämpas för att minska graden av exponering mot en viss individ. Detta minskar risken att handläggningen uppfattas som personligt inriktad när samma tjänsteperson kontinuerligt fattar nekande eller ingripande beslut som gäller samma individ.
- ärenden i sällsynta fall flyttas geografiskt, så att det hanteras av medarbetare annorstädes.

2. När det sker – ansvarsfördelning vid incidenthantering

För att tydliggöra vem som gör vad följer under förevarande rubrik en mer utförlig beskrivning av hur ansvar fördelas vid händelse av otillåten påverkan.

En [polisansmälان](#) ska upprättas skyndsamt i de fall hot och våld förekommit, enligt [rutin för hantering av hot- och våldssituationer samt otillåten påverkan](#).

Obs! Vid akut fara, pågående brott eller överhängande risk för brott kontakta Polisen utan dröjsmål via larmnumret 112.

Medarbetare

Vid händelse av misstänkt otillåten påverkan ska medarbetare omgående informera förste socialsekreterare och/eller närmaste chef. Om bedömningen är sådan att otillåten påverkan förekommit ska den drabbade medarbetaren göra en anmälan om otillåten

påverkan i stadens system för tillbuds- och arbetsskadeanmälan. Skyddsombud eller chef kan hjälpa till. Om du blir kallad till rättegång som målsägande finns en lathund [här](#).

Närmaste chef

Det är i första hand den närmaste chefen som har kontakt med den utsatta medarbetaren. Den närmaste chefen ansvarar för samordningen av åtgärder. I vissa fall kan det dock vara lämpligare att dennes chef istället ansvarar för samordningen av åtgärder, till exempel om den närmaste chefen också riskerar att utsättas.

Situationer som involverar otillåten påverkan kan vara särskilt svåra att bedöma. Som stöd till chefen finns förvaltningens säkerhetsfunktion, trygghetssamordning och HR-avdelning. Vid behov kan chefen kalla dessa funktioner till ett första möte när en händelse har blivit känd. Vid ett sådant möte beslutas om ansvarsfördelning och fortsatt hantering. Om inte polisanmälan och arbetsskadeanmälan redan är gjord kan chefen få stöd i det. Vidare kan chefen få stöd i att göra en hotbilda-bedömning och kontaktvägar till polisen av förvaltningens säkerhetsfunktion.

Om händelser av otillåten påverkan leder till rättegång ska närmaste chef, eller annan representant för arbetsgivaren, följa med som stöd. Chefen kan få stöd av ovanstående funktioner (säkerhet, trygghet, HR) för att informera medarbetaren om vad som händer efter en polisanmälan och hur en rättegång går till.

Säkerhetsfunktionen

Säkerhetsfunktionen ger chefen stöd i att bedöma eventuella behov gällande medarbetarens fysiska säkerhet. Säkerhetsfunktionen ger också stöd i kontakt med polis avseende eventuellt personskydd av polis, om polisanmälan finns upprättad.

Vid behov görs en bedömning på kort sikt (de närmaste 12 timmarna) och längre sikt (de närmaste 3 dagarna) för den enskilde medarbetaren samt om händelsen också kan beröra andra anställda inom organisationen. Bedömningen uppdateras kontinuerligt och vid behov. Säkerhetsfunktionen fungerar rådgivande och kan bistå chefen vid vidare kontakt med polis.

HR-avdelningen

Chefen tar kontakt med HR-specialist på HR-avdelningen. Denne ger chefen stöd att säkerställa den psykosociala arbetsmiljön för medarbetaren utifrån individuella behov. HR-avdelningen förtydligar, i samråd med säkerhetsfunktionen, vilka insatser som finns tillgängliga.

Trygghetssamordningen

Trygghetssamordningen bistår i hotbilda-bedömning vid händelser av otillåten påverkan.

3. Kommunikation

Händelser av otillåten påverkan ska, liksom alla allvarliga händelser, kommuniceras i linjen till närmaste chef. Varje chef gör i sin tur en egen bedömning av vilka andra parter som berörs på sådant sätt att de behöver informeras.

Om händelsen kan komma att bli uppmärksammas av media bör kommunikationsavdelningen kontaktas. I de flesta fall utses då en talesperson som får stöd av kommunikationsavdelningen i hanteringen av media. Kommunikationsavdelningen kan också bistå i att informera externa parter som berörs av händelsen.

4. Uppföljning och dokumentation

Närmaste chef ansvarar för att sammanställa dokumentation om händelsen. Säkerhetsfunktionen och HR-avdelningen bistår närmaste chef genom att dokumentera och följa upp de åtgärder som vidtas kring säkerhet och psykosocial arbetsmiljö.

Under året samverkar trygghetssamordningen löpande med säkerhetsfunktionen och HR-avdelningen för att följa upp alla kända incidenter av otillåten påverkan. Vid uppföljning och analys av incidenter av otillåten påverkan ska även berörda enhetschefer involveras. Detta sker inom ramen för det ordinarie arbetsmiljöarbetet.

5. Otillåten påverkan inom organisationen

Otillåten påverkan kan förekomma mellan stadens personal. På samma sätt som en utomstående person genom olika handlingar eller sätt att uttrycka sig i syfte att påverka en tjänsteperson i sitt beslutsfattande, kan påverkansförsök ske inom organisationen. Vid händelse av otillåten påverkan kollegor emellan ska den som känner sig utsatt för ett otillåtet påverkansförsök omedelbart kontakta sin närmaste chef. Chefen kontaktar i sin tur påverkarens chef. Vid en sådan händelse kan chefer med fördel söka stöd hos sin respektive chef. Om bedömningen är sådan att otillåten påverkan förekommit ska den drabbade medarbetaren göra en anmälan om otillåten påverkan i stadens system för tillbuds- och arbetsskadeanmälan. Vid otillåten påverkan från närmaste chef kan HR-avdelning eller närmast överordnad chef eller facklig företrädare kontaktas.

Om hot och/eller våld förekommit ska [polisanmälan](#) upprättas skyndsamt, enligt [rutin för hantering av hot- och våldssituationer samt otillåten påverkan](#).

Ytterligare aspekter

Sekretess

Om bedömningen av det aktuella ärendet är sådan att samverkan mellan myndigheter ska ske, ska detta göras med hänsyn till offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) (OSL). I de fall sekretess gäller för en uppgift, gäller sekretess inte bara mellan myndigheter och

enskilda utan även mellan myndigheter och mellan självständiga verksamhetsgrenar inom myndigheter, vilket framgår av 8 kap. 1 och 2 § OSL.

Huvudregeln är att sekretess gäller mellan myndigheter. Det finns dock en rad sekretessbrytande bestämmelser som möjliggör utlämnande av sådana uppgifter. Av 12 kap. 10 § socialtjänstlagen (2001:453) framgår exempelvis att socialtjänsten utan hinder av sekretess kan polisanmäla brott som hindrar nämndens verksamhet.

Jäv

I regeringsformen slås fast att förvaltningsmyndigheterna och andra som fullgör offentliga förvaltningsuppgifter i sin verksamhet ska beakta allas likhet inför lagen och iakttä saktighet och opartiskhet (1 kap. 9 §). Av förvaltningslagen (2017:900) framgår att jäv föreligger vid förekomst av omständigheter som gör att en tjänstepersons opartiskhet kan ifrågasättas. Den som är jävig får därför inte ta del i handläggningen. Som medarbetare inom offentlig förvaltning har du därför ett ansvar och en skyldighet att meddela risk för jäv (16–18 §). Är du osäker om risk för jäv föreligger bör en försiktighetsprincip tillämpas. Principen innebär att det kan vara bäst att avstå från att delta i hanteringen av ärendet för säkerhets skull.

Avhoppare

Misstänker du att individen ärendet gäller borde bli, eller kan komma att bli aktuell för avhopparverksamhet? Rådgör då alltid med förste socialsekreterare och/eller närmsta chef tillsammans med SIG-koordinator². Om en klient ger uttryck för en vilja att träda ur och hoppa av ett kriminellt gäng/nätverk eller en våldsbejakande extremistisk miljö ska rutinen för [Lokalt arbete gällande avhoppare från kriminalitet och våldsbejakande extremism](#) följas.

Externt stöd

Facket

Tänk på att du kan vända dig till din fackliga organisation för råd och stöd.

Falck Healthcare

Genom förmånen medarbetarstöd får du kostnadsfri vägledning via Falck Healthcare. Du kan få stöd i flera olika frågor, som till exempel psykosocial stress eller annan ohälsa.

Du når Falck Healthcare på telefon 031-712 61 61. Falck Healthcare behöver uppgifter om ditt namn, personnummer och förvaltning i samband med kontakt med dem.

Vid kontakt så berättar du vad som bekymrar dig eller vad du vill förändra. Den som svarar på ditt samtal är särskilt utbildad i att tala med människor som befinner sig i en svår situation. Du kan få maximalt fem samtal per problemområde. Det betyder att du kan

² Koordinator för Sociala insatsgrupper

få upp till fem samtal om ohälsa, upp till fem samtal om privatjuridik, upp till fem samtal om ekonomiska frågor och så vidare. Du kan ta kontakt med Falck Healthcare utan arbetsgivarens kännedom. Arbetsgivaren får inte reda på vem som varit i kontakt med dem eller vad som diskuterats. Du kan läsa mer om förmånen [här](#).

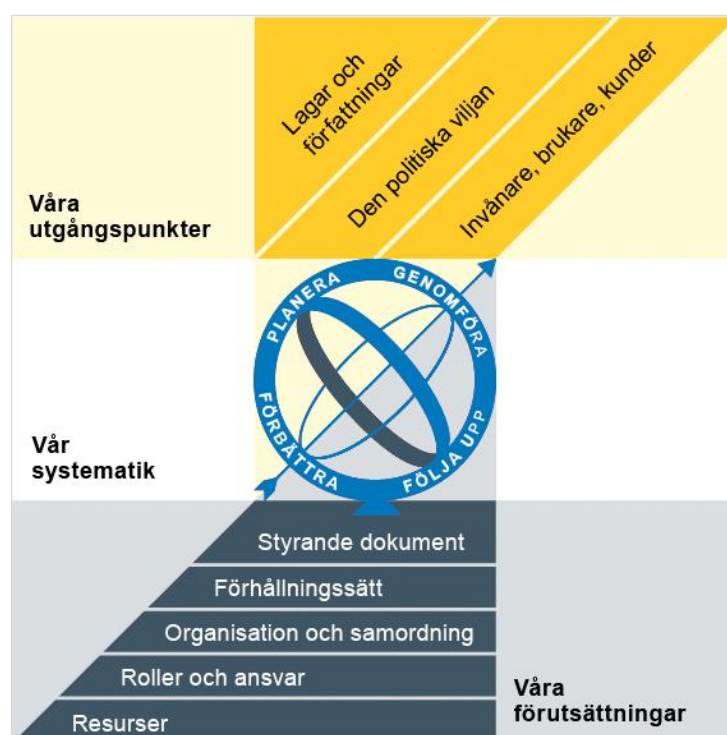
Rutin för hantering av hot- och våldssituationer samt otillåten påverkan på arbetsplatser i socialförvaltningen Nordost

Reglerande styrande dokument

Policy
Riktlinje
Regel
Anvisning
► **Rutin**
Instruktion

Göteborgs Stads styrsystem

Utgångspunkterna för styrningen av Göteborgs Stad är lagar och författningar, den politiska viljan och stadens invånare, brukare och kunder. För att förverkliga utgångspunkterna behövs förutsättningar av olika slag. Stadens politiker har möjlighet att genom styrande dokument beskriva hur de vill realisera den politiska viljan. Inom Göteborgs Stad gäller de styrande dokument som antas av kommunfullmäktige och kommunstyrelsen. Därutöver fastställer nämnder och bolagsstyrelser egna styrande dokument för sin egen verksamhet. Kommunfullmäktiges budget är det övergripande och överordnade styrande dokumentet för Göteborgs Stads nämnder och bolagsstyrelser.



Om Göteborgs Stads styrande dokument

Göteborgs Stads styrande dokument är våra förutsättningar för att vi ska göra rätt saker på rätt sätt. De anger vad nämnder/styrelser och förvaltningar/bolag ska göra, vem som ska göra det och hur det ska göras. Styrande dokument är samlingsbegreppet för dessa dokument.

Stadens grundläggande principer såsom demokratisk grundsyn, principer om mänskliga rättigheter och icke-diskriminering omsätts i praktisk verksamhet genom att de integreras i stadens ordinarie beslutsprocesser. Beredning av och beslut om styrande dokument har en stor betydelse för förverkligandet av dessa principer i stadens verksamheter.

De styrande dokumenten ska göra det tydligt både för organisationen och för invånare, brukare, kunder, leverantörer, samarbetspartners och andra intressenter vad som förväntas av förvaltningar och bolag. De styrande dokumenten ligger till grund för att utkräva ansvar när vi inte arbetar i enlighet med vad som är beslutat.

Styrande dokument			
Kommunala föreskrifter		Planerande och reglerande styrande dokument	
Normgivning mot enskild	Riktade styrande dokument	Planerande styrande dokument	Reglerande styrande dokument

Dokumentnamn: Rutin för hantering av hot- och våldssituationer samt otillåten påverkan på arbetsplatser i socialförvaltningen Nordost			
Beslutad av: Förvaltningsdirektör	Gäller för: Socialförvaltningen Nordost	Diarienummer: [Nummer]	Datum och paragraf för beslutet: [Text]
Dokumentsort: Rutin	Giltighetstid: Tillsvidare	Senast reviderad: 211026	Dokumentansvarig: [Funktion]
Bilagor: [Bilagor]			

Innehåll

Inledning	3
Syftet med denna rutin.....	3
Vem omfattas av rutinen	3
Stödjande dokument.....	3
Rutin.....	4
1. Förebyggande insatser	4
Förebyggande insatser i vår verksamhet	4
2. Vid potentiell hot- och våldssituation	4
Vid akut hot- och våldssituation	5
Vid akut hot mot arbetsplatsen.....	5
Vad medarbetare till den drabbade bör tänka på	5
3. När en hot- eller våldssituation har inträffat.....	6
Vad du som chef bör tänka på	6
Vad du som medarbetare bör tänka på.....	7
4. Uppföljning av vålds- och hotsituationer.....	7
5. Genomgång på APT av rutin för hot- och våldssituationer	7
Bilaga 1. Checklista för chef vid hot- eller våldssituation	8

Inledning

Syftet med denna rutin

Rutinen är ett stöd för förvaltningens chefer och medarbetare vid hantering av hot- och våldssituationer och/eller otillåten påverkan. Rutinen har tagits fram i samverkan mellan arbetsgivare och arbetstagarorganisationer i syfte att uppfylla arbetsmiljölagens krav på en riskfri arbetsmiljö.

En förutsättning för att kunna bedriva god verksamhet med hög kvalitet är att samtliga medarbetare känner sig trygga. Ingen medarbetare ska behöva utsättas för hot eller våld i sin arbetssituation.

Där det fortsättningsvis i denna rutin skrivs ”hot- och våld” innefattar detta även situationer där medarbetare riskerar att utsättas för otillåten påverkan.

Vem omfattas av rutinen

Denna rutin gäller tillsvidare för samtliga medarbetare i socialförvaltningen Nordost. Arbetsgivaren tillser att rutinen är känd för samtliga medarbetare och medarbetarna ansvarar för att rutinen följs.

- Enheter med förhöjd risk att utsättas för hot- och/eller våldssituationer ska ta fram egna rutiner.
- För verksamheter som bedöms ha lägre risk att utsättas och som inte upprättar egna hot- och våldsplaner, används det här dokumentet som rutin.

Riskbedömning gällande hot- och våld ska genomföras årligen samt efter att en hot- och/eller våldssituation uppstått.

Stödjande dokument

Klicka eller tryck här för att ange text.

Rutin

1. Förebyggande insatser

- Beskriv hur ni arbetar för att förebygga att hot- och våldssituationer uppstår i er verksamhet.
- Reflektera över riskerna i ert arbete utifrån platser och situationer ex. ensamarbete, hembesök etc.
- Beskriv hur ni förbereder möten med klienter/brukare och hur ni vid behov kan kalla på hjälp.
- Beskriv hur kunskap om rutinerna sprids till ny och tidsbegränsat anställda.
- Beskriv när och hur ni avslutar möten eller telefonsamtal där den andra parten direkt/indirekt hotar medarbetaren, eller på annat vis beter sig oacceptabelt.

Förebyggande insatser i vår verksamhet

- Välj lämplig plats för möten
- Placera dig själv så att du undviker att ha någon eller något mellan dig och en möjlig flyktväg
- Arbeta inte ensam vid hembesök om det finns en befarad/konstaterad risk
- Informera kollegor om en riskfylld situation kan uppstå i kommande möte

2. Vid potentiell hot- och våldssituation

- Lyssna aktivt, prata lugnt och ta motpartens känslor och upplevelse på allvar
- Håll dig till sakfrågan
- Försök behålla lugnet
- Skapa andrum – föreslå nytt möte där chefen medverkar.
- Skapa naturlig distans, stå tillräckligt nära för samtal men utanför slag och sparkavstånd
- Vid fortsatt hotfull eller obehaglig situation lämna platsen omedelbart
- Om larmsystem finns ska det användas enligt rutin
- Vid behov ring 112 och tillkalla polis eller ambulans
- Om den potentiellt hotfulla/våldsamma besökaren är okänd, försök lägga på minne hur personen ser ut, pratar och rör sig. Det kan vara till hjälp vid polisens identifieringsarbete

Vid akut hot- eller våldssituation

- Sätt dig själv i säkerhet
- Ring 112 vid allvarlig/akut hot- eller våldssituation och tillkalla polis, läkare eller ambulans.
- Försök aldrig att övermanna en hotfull person. Du får inte ta någon personlig risk!

Vad medarbetare till den drabbade bör tänka på

- Medarbetare bör snarast försöka ta sig in i rummet där hot- och våldssituationen pågår för att bedöma läget. Gör dig ett ärende, hämta något som finns i rummet eller liknande
- Om situationen verkar hotfull, stanna kvar i närheten
- Om situationen inte snabbt är under kontroll, tillkalla polis via larm eller telefon (112)
- Informera närmaste chef om den pågående situationen så snart som möjligt

Vid akut hot mot arbetsplatsen

Vid händelse av akut hot mot arbetsplatsen, bombhot och liknande, ska omedelbar kontakt tas med polisen/räddningstjänst. Närmaste chef tar kontakt med polis/räddningstjänst.

I samband med anmälan gör polisen en bedömning om behov av utrymning eller andra likande åtgärder. Ansvarig avdelningschef eller förvaltningsdirektören fattar beslut om åtgärd utifrån rekommendation från polisen. I väntan på polisens rekommendation har avdelningschef mandat och skyldighet att göra en egen bedömning och utifrån denna fatta beslut om utifrån den uppkomna situationen.

Om enhetschef hanterar den akuta situationen säkerställer närmaste avdelningschef, i samarbete med kommunikationsenheten, att all berörd personal samt fackliga representanter får snabb, relevant och uppdaterad information om nuläget.

Om avdelningschef hanterar den akuta situationen säkerställer annan avdelningschef eller förvaltningsdirektör, i samarbete med kommunikationsenheten, att all berörd personal samt fackliga representanter får snabb, relevant och uppdaterad information om nuläget.

Andra situationer kan kräva att personalen inrymmer lokalerna, exempelvis vid farligt utsläpp, eller försätter sig i så kallat skyddsläge om den som hotar befinner sig i lokalen.

Situationer som kräver skyddsläge uppkommer oftast så hastigt och utgör ett så allvarligt hot för liv och hälsa att det är upp till den enskilde att ta beslut om skyddsläge. Det är viktigt att man på arbetsplatsen talar om risken för sådana här

situationer även om de är mycket ovanliga. Den mentala förberedelsen kan vara avgörande när det gäller att fatta snabba beslut.

3. När en hot- eller våldssituation har inträffat

Den drabbade medarbetaren ska göra en tillbuds- eller arbetsskadeanmälan i stadens system, skyddsombud eller chef kan hjälpa till.

Samtliga inblandade bör skriva ned händelsen så detaljerat som möjligt - gör det medan händelsen är färsk i minnet och gör det enskilt för att inte minnesbilderna ska påverkas av någon annan. Detta har ni som stöd vid en eventuell huvudförhandling i tingsrätten, både som målsägande och vittne.

För att undvika påverkan på tjänstepersons beslut bör det finnas rutiner för att ex. byta handläggare, rotera ärenden eller att ha flera beslutsfattare.

Vad du som chef bör tänka på

Använd Checklista för chef vid hot- eller våldssituation (bilaga 1). Bifoga checklistan till aktuellt ärende i stadens system. Kopia ges till medarbetare och skyddsombud.

Gå igenom händelsen med medarbetaren och skyddsombud. Bedöm därefter vilka akuta stödinsatser som behöver vidtas, vid behov kontakta anhöriga.

Informera och ha eventuellt avlastningssamtal med resten av arbetsgruppen. Lämna så fullständig och korrekt information som möjligt för att undvika spekulation och ryktesspridning, med hänsyn tagen till sekretesskrav. Kontakta HR för information och hjälp med beställning av företagshälsovård om sådant behov finns. Även medarbetare som inte varit närvarande vid den aktuella händelsen kan vara i behov av stöd.

Hot och våld mot personal ska skyndsamt polisanmälas. Ansvarig chef polisanmäler tillsammans med den drabbade. Om hotet inte är riktat mot någon särskild medarbetare görs polisanmälan av förvaltningsdirektör eller Utvecklingsledare säkerhet. Observera att personnummer för den drabbade inte behöver uppges vid anmälan.

När en polisanmälan har gjorts ska handläggaren och närmaste chef överväga om handläggaren är jävig i ärendet (jävsprövning).

När en polisanmälan har gjorts och den drabbade handläggaren inte redan har frånträtt ärendet, så ska ett formellt beslut fattas (enligt delegationsordningen kap. 4.5.6) i frågan om jäv oavsett vad utgången blir i jävsprövningen. Beslutet dokumenteras i personakten.

Har den drabbade handläggaren frånträtt ärendet, av exempelvis arbetsmiljöskäl, redan innan polisanmälan gjorts behöver inget formellt beslut fattas gällande jävsfrågan, men övervägandet i om jäv uppstått ska dock dokumenteras i

personakten. Detta förutsätter dock att handläggaren inte på något sätt befattar sig med ärendet.

Finns det en hotbild mot den drabbade? Kan den drabbade gå till arbetet kommande dagar eller behöver andra åtgärder sättas in t.ex. tillfälligt byte av arbetsuppgifter, arbetsplats eller arbeta hemifrån? Finns det behov av skyddsåtgärder för den drabbade och/eller dennes familj?

Informera chefskollegor och överordnad chef.

Hot- och våldssituationer anmäls i stadens system för anmälan av arbetsskador och tillbud. Om det rör sig om dödsfall eller svårare personskada ska detta alltid anmälas direkt av chef till Arbetsmiljöverket enligt § 2 Arbetsmiljöförordningen.

Som chef kan du behöva finnas tillgänglig för att svara på frågor från media. Konsulterad förvaltningens kommunikationsavdelning innan för stöd och råd.

Om du som enhetschef har behov av stöd i arbetet när en medarbetare blivit utsatt för hot eller våld, kontakta din närmaste chef, förvaltningens utvecklingsledare säkerhet, trygghetsenheten eller din HR-specialist.

Vad du som medarbetare bör tänka på

Diskutera vad de generella råden betyder för er. Redigera och komplettera punkterna utefter era behov.

- Var närvarande och visa omsorg utan att vara påträngande
- Tvinga inte fram ett samtal om personen inte vill/kan
- Lyssna noga och ta inte över samtal med den drabbade
- Var beredd på att den drabbade kan ge uttryck för reaktioner som ilska, rädsla, sorg, osäkerhet och skuld
- Acceptera reaktioner och det den drabbade berättar
- Tänk på att incidenten kan ha påverkan under lång tid

4. Uppföljning av vålds- och hotsituationer

Enligt Göteborgs Stads riktlinje för personsäkerhet ska uppföljning av händelser ske efter en vecka, tre månader och ett år, eller vid fler tillfällen om det finns behov.

Om vålds- och hotsituationer leder till rättsliga åtgärder kan den drabbade få information om den rättsliga processen och hur en rättegång går till av förvaltningens UL Säkerhet.

Analysera händelsen och vidta lämpliga åtgärder för att förebygga att liknande situationer uppkommer igen.

5. Genomgång på APT av rutin för hot- och våldssituationer

Anvisning: Gå igenom och revidera rutinen tillsammans med era medarbetare minst en gång om året. Nedan följer ett förslag på hur ni kan arbeta.

- Dela in medarbetarna i mindre grupper och dela ut aktuell rutin
- Varje grupp utser en person som för anteckningar
- Har det skett förändringar i verksamheten som påverkar rutinen?
- Diskutera i grupperna om något ska läggas till eller tas bort.
- Chef samlar in anteckningarna och ni tar en gemensam diskussion utifrån synpunkter som kommit fram i grupperna.
- När rutinen är reviderad, ska den till LSG i samband med att höstens arbetsmiljörom tas upp.

Bilaga 1. Checklista för chef vid hot- eller våldssituation

Enhet:
Chef:

Datum:
Medarbetare:

	Datum
Gå igenom händelsen med den drabbade medarbetaren och skyddsombud	
Är TIB kontaktad JA/NEJ	
Beskrivning av akuta stödinsatser (exempel: sjukvård, kamratstöd, kontakta anhöriga, företagshälsovård, personalstöd, SOS)	
Information till personal-/ledningsgruppen och eventuella stödinsatser (exempelvis avlastning och/eller debriefing)	
Företagshälsovården kontaktad JA/NEJ	
HR kontaktad JA/NEJ	

Information till berörda chefer och överordnad chef	
Utvecklingsledare säkerhet kontaktad JA/NEJ	
Dokumentation av händelsen i detalj inför eventuell rättegång	
Säkra att arbetsskade-/tillbudsanmälan är gjord i stadens system	
Hantering av anmälan i stadens system	
Anmälan till Arbetsmiljöverket, vid allvarliga händelser inom 24 timmar	
Polisanmälan	
Jävsprövning	
Kommunikatör kontaktad JA/NEJ	
Beskrivning av fortsatta stödinsatser: (ex andra arbetsuppgifter under en period, ändrat arbetssätt)	
Uppföljningssamtal med medarbetaren inom en vecka	
Vid behov fortsatta uppföljningssamtal	
Uppföljningsmöte med personalgruppen	
När ärendet avslutas i stadens system, lägg in denna checklista i under fliken <i>Bifogade dokument</i> .	
Vid eventuell rättegång – samtal och stöd under rättegång (se Stadsledningskontorets meddelande Att vittna)	