|  |  |
| --- | --- |
| Äldre samt vård-och omsorgsförvaltningens rutin mot hot och våld. | logo  Göteborgs Stads logotyp |
|  |  |

**Dokumentnamn:** Äldre samt vård-och omsorgsförvaltningens rutin mot hot och våld.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Beslutad av:** | **Gäller för:** Alla medarbetare | **Diarienummer:** | **Datum och paragraf för beslutet:** |
| **Dokumentsort:** Göteborg | **Giltighetstid:** Tillsvidare | **Senast reviderad:** 20220302 | **Dokumentansvarig:** HR-avdelningen |

**Bilagor:**  
Bilaga 1. Arbetsplatsanpassad rutin vid Hot och våld- och våldssituationer

# Äldre samt vård-och omsorgsförvaltningens rutin mot hot och våld.

## Syftet med denna rutin

Rutinen är avsedd att vara ett stöd när chef tillsammans med medarbetare på arbetsplatser i Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen tar fram en arbetsplatsanpassad rutin mot hot och våld.

## Vem omfattas av rutin

Rutinen gäller tillsvidare för alla medarbetare i Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen.

## Koppling till andra styrande dokument

Göteborgs stads riktlinje för personsäkerhet

Göteborg stads rutin för polisanmälan vid hot och våld i tjänsten

## Stödjande dokument

Stöd till medarbetare som ska vittna i domstol

# Inledning

Rutinen innehåller tips och råd på hur vi kan arbeta förebyggande, hur vi bör agera vid en akut situation samt vad vi bör tänka på efter sådana händelser. Dokumentet är därför uppbyggt utifrån följande tre kapitel:

### Förebyggande insatser

Kapitlet beskriver hur du genom bemötande, riskbedömning, övning m.m. kan arbeta för att förebygga att hot, våld och otillåten påverkan uppstår

### Akut situation

Kapitlet beskriver hur vi bör agera vid en akut situation

### Efter

Kapitlet beskriver vilka åtgärder vi behöver vidta efter en händelse, exempelvis polisanmälan och andra typer av anmälningar

## Definitioner

Med **hot** menar vi muntliga hotelser om fysiskt våld eller skadegörelse som kan vara riktade mot den anställda eller mot individen själv (till exempel hot om självmord). Andra exempel på hot är obscena eller aggressiva gester, icke önskvärda sexuella närmanden och anspelningar, skymford och nedsättande personangrepp.

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

# Arbetsgivaren har huvudansvaret

Huvudansvaret att ordna och utforma arbetsmiljön så att risker för ohälsa på grund av hot och våld förebyggs ligger på arbetsgivaren. Grunden i lagstiftningen finns i Arbetsmiljölagen (AML). AML ger de yttre ramarna för vad som gäller för miljön på jobbet. I Arbetsmiljöverkets författningssamlingar (AFS) står mer i detalj vad som gäller i olika frågor. Ett exempel är AFS 1993:2 om hot och våld i arbetsmiljön.

För att få ett bra arbetsmiljöarbete så krävs ett samarbete mellan alla som jobbar på arbetsplatsen. Du som medarbetare har krav på dig att medverka i arbetsmiljöarbetet och delta i genomförandet av de åtgärder som behövs för att åstadkomma en god arbetsmiljö.

Du måste vara uppmärksam och följa de rutiner eller instruktioner som tagits fram samt använda de skyddsanordningar och iaktta den försiktighet som behövs för att undvika och förebygga ohälsa eller olycksfall. Alla anställda har en skyldighet att följa de säkerhetsföreskrifter som finns på arbetsplatsen.

Om du som medarbetare bedömer att en arbetsuppgift kan medföra risk att drabbas av hot eller våld ska du underrätta din arbetsgivare om det.

I Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen har vi ett gemensamt ansvar att genom ett bra bemötande, kunskap och gott omdöme gentemot våra brukare och invånare, skapa en trygg och säker mötes- och arbetsplats.

# Förebyggande insatser

## Riskbedömning

Enligt föreskriften *”Våld och hot i arbetsmiljön”* (AFS 1993:2) ska arbetsgivaren utreda de risker som kan finnas i arbetet samt vidta åtgärder. Riskbedömning ska genomföras minst en gång per år i samband med arbetsmiljöronden på arbetsplatsen samt vid händelse där hot och våld är inblandat. Vid riskbedömningen ska även tidigare anmälda riskobservationer, arbetsskador och tillbud om hot och våld beaktas samt resultat från medarbetarenkäten gällande frågorna om hot och våld.

Ta gärna hjälp av arbetsmiljöverkets checklista ”Undersök riskerna för våld och hot på jobbet” för att kunnakartlägga riskerna för hot och våld i arbetsmiljön. Du hittar checklistan [här](https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/broschyrer/kartlagg-riskerna-for-hot-och-vald-broschyr-adi553.pdf). Välj ut och komplettera med de frågor som är relevanta för din verksamhet.

Riskbedömningen ska skriftligt dokumenteras och en handlingsplan med tidsplanerade åtgärder (om behov finns) ska upprättas. Använd er av handlingsplan som används inom ramen för det systematiska hälso- och arbetsmiljöarbetet. Det blir sedan ett underlag när ni tar fram en arbetsplatsanpassad rutin för hot och våldssituationer eller reviderar er befintliga, mall för det finns i bilaga 1.

Föreskriften tar upp särskilda säkerhetsrutiner, utbildning och information, stöd och handledning, utformning av arbetsplatser, larm och ensamarbete. I föreskriften står bland annat att:

* Särskilda säkerhetsrutiner skall finnas för arbete som kan medföra risk för våld eller hot om våld
* Rutinerna skall hållas aktuella och följas upp löpande
* Rutinerna skall vara kända av alla arbetstagare som kan bli berörda av riskerna
* Arbetstagarna skall ha tillräcklig utbildning och information för att kunna utföra arbetet säkert och med tillfredsställande trygghet
* Vid arbete där det finns risk för återkommande våld eller hot om våld skall arbetstagarna få särskilt stöd och handledning
* Arbetsplatser skall placeras, utformas och utrustas så att risk för våld eller hot om våld så långt som det är möjligt förebyggs
* Arbetstagarna skall ha möjlighet att kalla på snabb hjälp vid en vålds- eller hotsituation
* Innebär en arbetsuppgift påtaglig risk för våld eller hot om våld får den inte utföras som ensamarbete
* Tillbud och händelser med våld eller hot om våld skall dokumenteras, utredas och i vissa fall anmälas (se sid 12 ”Andra typer av anmälningar”)
* Arbetsgivaren skall ha särskilda rutiner för omhändertagande om arbetstagare utsatts för våld eller hot om våld

## Förebygg otillåten påverkan

Med otillåten påverkan menas olika handlingar mot person eller egendom som syftar till att påverka medarbetaren i sin tjänsteutövning. Otillåten påverkan är därför ett hot mot demokratin och rättssäkerheten. Otillåten påverkan är ett samlingsnamn för trakasserier, hot, våld och korruption. Brottsförebyggande rådet (Brå) ger följande exempel:

* Trakasserier, till exempel kränkning, ofredande eller subtila hot
* Hot, till exempel utpressning eller andra direkta straffbara påtryckningar som olaga hot
* Fysiskt våld mot person (t.ex. misshandel) eller mot egendom (t.ex. skadegörelse)
* Korruption i form av otillbörliga erbjudanden av olika slag
* Brotten kan vara bestickning eller mutbrott

Enligt Arbetsmiljölagen (1977:1160) ska arbetsgivaren vidta åtgärder för att förebygga att arbetstagare utsätts för ohälsa eller olycksfall. Därför är otillåten påverkan med anknytning till arbetslivet också ett i lagstiftningen angivet arbetsmiljöproblem.

* Identifiera problemet, gör en riskbedömning
* Skapa medvetenhet om problemet, utbilda personal
* Minska risken genom bemötande och kommunikation
* Minska risken genom fysiska åtgärder (se avsnitten nedan) som gör det svårare och mer riskabelt att begå brott
* Ta fram lokala rutiner och riktlinjer, baserade på riskbedömningen

## Kompetens och introduktion

* + På arbetsplatser där risker för hot och våld finns ska medarbetarna ha kunskap om bemötande vid en hot- och våldssituation i arbetet. Alla ska ha god kännedom om vad de ska göra i en våldssituation
  + Ni ska ge vikarier information om arbetsplatsens rutiner och förhållningssätt vid hot- och våldssituationer

## Bemötande

Ett gott bemötande är det bästa sättet att förebygga och undvika situationer som skulle kunna utmynna i ett potentiellt hot och våldssituation. Vårt uppdrag är att alltid bemöta människor på ett professionellt och respektfullt sätt.

Att ha kunskap om brukarens problematik gör att vi kan anpassa vårt bemötande. God kännedom om hur stress och känsla av vanmakt påverkar alla människors förmåga att hantera pressade situationer ger oss också verktyg att hantera komplexa situationer och därmed undvika situationer som skulle kunna sluta i hot och våld.

Som professionell är det alltid viktigt att vi förhåller oss lugna i situationer då brukaren, anhöriga eller andra vi kommer i kontakt med uppvisar beteende av stress och/eller ilska.

Var uppmärksam på signaler och beteende som skulle kunna vara tecken på att en konflikt är på gång och försök att undvika det som provocerar. Bli inte en del av konflikten - vårt mål måste i alla lägen vara att undvika att hamna i hot och våldssituationer.

## Kontor/reception

Där det går att bygga bort risker eller använda ny teknik bör detta ske. Det har exempelvis stor betydelse att planera varumottagningar, entréer, receptioner, korridorer, reträttvägar och personalingångar på ett säkert sätt. Tänk på nedanstående:

Tar du emot besök på arbetsplatsen? Använd i första hand besöksrum. Annars meddela en kollega att du har besök och lämna om möjligt dörren öppen.  
  
Finns en larmanordning? Den bör i så fall vara riktigt utformad, placerad och utprovad och underhållas väl. Övning är viktigt. Har du tränat på att använda ditt larm vet du också hur du gör vid en eventuell hotfull situation.

## Hembesök

Gör en riskbedömning inför hembesök. Finns risk för hot eller våld får hembesöket inte utföras av en ensam person. Följande aspekter kan ses som vägledande i samband med hembesöket:

* Ha telefonkontakt med brukaren före hembesök
* Vid hembesök, ta reda på om brukaren har andra besökare samtidigt
* Meddela arbetskamraterna var du finns och hur länge du beräknar att vara borta
* Ta alltid med mobiltelefon vid hembesök
* Placera dig i rummet så att du lätt kan komma ut
* Håll dig på armlängds avstånd från brukaren tills du har "känt in" situationen och på vilket humör hen är

## Ensamarbete

Läs mer om att möjligheterna att underlätta ensamarbetets påfrestningar här: [Ensamarbete (AFS 1982:3), föreskrifter - Arbetsmiljöverket (av.se)](https://www.av.se/arbetsmiljoarbete-och-inspektioner/publikationer/foreskrifter/ensamarbete-afs-19823-foreskrifter/)

## Bilresor

* Gör alltid en riskbedömning när du ska åka bil med en brukare. Bedöm om det är lämpligt att åka själv eller med en kollega
* Använd i första hand kollektivtrafik/allmänna kommunikationsmedel om du är ensam

# Akut situation

## Agerande i akut fas för personal på plats

Nedan beskrivs generella råd på agerande i akut fas när en hot och våldshändelse uppstår.

* Överblicka situationen. Rusa inte in i situationer som inte kräver det
* Försök att påkalla arbetskamraternas uppmärksamhet
* Håll dig lugn – att bemöta en arg och hotfull person med ilska gör oftast att situationer eskalerar
* Ta den hotfulle på allvar, lyssna aktivt till vad personen har att säga, försök att avleda genom att leda in samtalet på något annat
* Undvik fysisk kontakt med den hotfulle så långt det är möjligt
* Undvik att vara för nära – personen skall inte känna sig inträngd i ett hörn, varken rumsligt eller psykiskt
* Avskärma den hotfulle och om möjligt, för undan personen till annat utrymme
* Ändra beslut eller ”ge efter” i pressade situationer för att avvärja en hotfull situation
* Försök aldrig att övermanna en hotfull person. Du får inte ta någon personlig risk!
* Vid fortsatt hotfull eller obehaglig situation lämna platsen omedelbart
* Försök att avsluta situationen/mötet – boka om och gör ett nytt försök vid ett annat tillfälle
* Vid behov ring larmnummer 112 eller aktivera direktlarm till polisen vid allvarlig/akut hot- eller våldssituation. Tjänstgörande personal svarar för anmälan när ett akut polisingripande krävs

## Bemötandets påverkan vid akut situation

Likväl som du kan förebygga destruktiva situationer kan ditt bemötande också i viss mån hjälpa dig att hantera aggressivitet, hot och våld samt lindra effekten efter incidenter. En person som är utagerande eller hotfull ska vi bemöta på ett sätt som minskar det utmanande beteendet samtidigt som vi skyddar både oss själva och angriparen.

Stressreaktioner kan leda till ett aggressivt och hotfullt beteende. Alla har en gräns för var det personliga reviret börjar och känner av detta på ett medvetet eller omedvetet sätt. Undvik därför situationer som kan uppfattas som provocerande eller tvingande.

## Reaktioner vid otillåten påverkan

Du som anställd kan råka ut för otillåten påverkan. Människor reagerar olika på situationer av otillåten påverkan. En del reagerar omedelbart med stressreaktioner eller chocktillstånd medan andra har en fördröjd reaktion. En vanlig reaktion i efterhand är att uppleva rädsla, obehag eller skräck. Det finns också personer som tämligen oberörda kan ha gått igenom en situation med otillåten påverkan. Att ha ett arbete där kolleger drabbats av otillåten påverkan och ha vetskapen om att det kan drabba en själv, kan innebära en psykisk belastning.

## Reaktioner vid kris

En krisreaktion är en normal reaktion på en hot- och våldssituation. Det är inte alltid chockreaktionen är synlig. Vissa människor verkar oberörda trots att den mentala bearbetningen går på högvarv. Reaktionerna i samband med en krissituation brukar följa fyra faser:

### Chockfasen

Inträder direkt och kan vara upp till några dagar. Tillståndet skärmar av och skyddar den drabbade från upplevelsen. Människor reagerar på olika sätt i denna fas - en del kan skrika ut sin sorg, andra skärmar av och håller ifrån sig verkligheten. Att en chockad person verkar opåverkad misstolkas ofta av omgivningen som att han eller hon är oberörd.

### Reaktionsfasen

Inträder när den drabbade börjar inse och reagera på vad som har hänt. Känslorna uttrycks ofta starkt, vilket kan vara påfrestande för omgivningen. Frågan "Varför?" upprepas ofta gång på gång. Försvarsmekanismer använda av de flesta människor och är grundläggande för vår psykiska hälsa både till "vardags" och i kris. Ibland kan de dock försvåra bearbetningen av en kris. Fasen kan pågå upp till åtta veckor.

### Bearbetningsfasen

Inträder då den drabbade på ett mer metodiskt sätt återupplever intryck och bearbetar problemet. Intresset för omgivningen återkommer. Under bearbetningsfasen accepterar man så småningom det som skett, och kan även börja intressera sig för tidigare aktiviteter. Fasen kan sträcka sig upp till ett år.

### Nyorienteringsfasen

Inträder då såren är mer eller mindre läkta, obehagliga känslor och tankar har bearbetats och den drabbade kan gå vidare. Ett våldsoffer glömmer dock aldrig vad som hänt. Ett ärr lämnas kvar, men man fungerar i kontakten med andra och med livet utanför. Fasen kan fortsätta livet ut.

### När något inträffat

Arbetsgivaren ska erbjuda den drabbade och/eller arbetsgruppen krisstöd om ett allvarligt fall av våld eller hot har inträffat. Chefen beslutar om det.   
 **Omedelbart stöd och omhändertagande**

* Om personen behöver vård – uppsök läkare
* Se till att den drabbade inte lämnas ensam. Kontakta vid behov anhöriga
* Låt personen prata om det som hänt, lyssna. Ifrågasätt inte handlandet
* Se till att den drabbade har det ordnat vid hemkomsten
* Samla arbetsgruppen för att gå igenom händelsen och känslor som uppstått hos var och en
* Se till att andra berörda/inblandade i händelsen får möjlighet att tala om det inträffade

**Efter händelsen**

* Informera chefen på arbetsplatsen om händelsen
* Chefen tar ställning till fortsatt stöd för den/de drabbade. Medarbetare kan vända sig till Falck Healthcare men chef kan även kontakta HR som hjälper till med beställning till företagshälsovården
* Vid hot eller våld i arbetet ska ni göra en anmälan om arbetsskada eller tillbud. Läs på sidan 12
* Chefen polisanmäler hot- och våldssituationer. Läs på sidan 11
* Målsägaren (den som har blivit utsatt för brott) ska få stöd i att stå för anmälan. Läs på sidan 14.
* Chefen är skyldig att anmäla allvarligt hot och våld till Arbetsmiljöverket. Läs mer på sidan 12
* Se över de rutiner ni har för hot- och våldssituationer. Fungerar nuvarande rutin utifrån det som hänt? Om inte uppdatera i samarbete med skyddsombud och medarbetarna

# Efter en händelse

## Polisanmälan

I Göteborgs Stad finns en rutin för hur polisanmälan ska hanteras då medarbetare utsätts för brott, [Göteborgs Stads rutin för polisanmälan vid hot och våld i tjänsten](https://intranat.goteborg.se/wps/portal/int?uri=gbglnk:Intranat.styrandedokument&dominoURL=https://www5.goteborg.se/prod/Stadsledningskontoret/LIS/Verksamhetshandbok/Forfattn.nsf/0/5C2560086F77CD2FC1258521004855C9?OpenDocument&highlight=2,polisanm%C3%A4lan).

Utgångspunkten är att brottsliga handlingar mot medarbetare inte accepteras. Tidig upptäckt och åtgärder är viktiga för att kunna stoppa ett normbrytande beteende. Brott ska polisanmälas. Vidare bör personal och chefer som bevittnar brott vittna.  
  
**Vad ska anmälas?**

Det är polisens uppgift att bedöma om ett brott har begåtts. Utgångspunkten är därför att alla handlingar då medarbetare har eller kan ha varit utsatt för brott ska polisanmälas.

**Vem gör anmälan?**

Misstänkt gärningsperson påverkar vem som ansvarar för att göra polisanmälan. Nedanstående tabell är en vägledning för vem som gör anmälan:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Misstänkt gärningsperson** | **Brottsutsatt** | **Ansvarig för att göra polisanmälan (närmaste chef)** |
| Brukare/invånare/övrig | Medarbetare | Enhetschef |
| Medarbetare | Medarbetare | Enhetschef |
| Okänd gärningsperson | Medarbetare | Enhetschef |
| Personal i ledningsfunktion:  - Enhetschef - Verksamhetschef  - Avdelningschef  - Förvaltningsdirektör | Medarbetare inkl. personal i ledningsfunktion | Verksamhetschef  Avdelningschef Förvaltningsdirektör Nämndordförande |

### Så gör du en polisanmälan

**Akut situation:** Vid akut situation eller pågående brott ring 112

**Icke akut situation:**

*Blankett:* Fyll i Göteborgs Stads blankett för polisanmälan. Den hittar du på intranätet. [RA9838 Blankett Stöd för polisanmälan (goteborg.se)](https://www5.goteborg.se/prod/Stadsledningskontoret/LIS/Verksamhetshandbok/Forfattn.nsf/5C2560086F77CD2FC1258521004855C9/$File/C12574360024D6C7WEBVCBS38E.pdf?OpenElement)

*Telefon:* Ring Polisen på telefonnummer 114 14

*Besök en polisstation:* Chef samt utsatt medarbetare kan åka till polisen och gör anmälan på stationen, var dock beredd på långa väntetider. För adresser och öppettider se: [www.polisen.se](http://www.polisen.se)

## Andra typer av anmälningar

Polisanmälan ersätter inte andra anmälningar. Nedan ges exempel på sådana.

### Anmälan om riskobservationer, tillbud eller arbetsskada

Händelser som innehåller hot eller våld ska du anmäla som riskobservation, tillbud eller arbetsskada. Rapportera riskobservation om du observerat en risk som skulle kunna leda till ett tillbud eller en arbetsskada. Rapportera tillbud om du råkat ut för en oönskad händelse eller situation som kunnat leda till hälsobesvär, sjukdom eller olycksfall. Rapportera skada (olycksfall, färdolycksfall eller arbetssjukdom) om du skadat dig i arbetet. Du kan ta kontakt med din chef eller fackliga företrädare för att få råd om vad som ska rapporteras.

Som medarbetare registrerar du din anmälan i IT-stödet IA som finns på Personalingången. I IA finns en lathund som du kan använda när du skriver in anmälan.

Chefen, medarbetare och lokalt skyddsombud utreder tillbudet eller arbetsskadan. De gör riskanalys och vidtar åtgärder för att förebygga att liknande händelser inte upprepas. Händelser följs upp kontinuerligt på arbetsplatsträffar och i arbetsmiljöronder. Mer information om riskobservationer, arbetsskador, tillbud och IA hittar du på styrande dokument [Riskobservationer, arbetsskador och tillbud](https://intranat.goteborg.se/wps/portal/int?uri=gbglnk:Intranat.styrandedokument&dominoURL=https://www5.goteborg.se/prod/AldreVardOmsorg/LIS/Verksamhetshandbok/Verksamh.nsf/0/CE8DE44B2D450EF7C12587F40047D2C2?OpenDocument).

**Mycket allvarlig händelse - anmälningsplikt enligt 3 kap. 3a § AML**

Chefen är skyldig att anmäla till Arbetsmiljöverket om någon i arbetet har råkat ut för ett allvarligt tillbud, en allvarlig olycka eller dödsolycka. Man kan göra anmälan direkt via IA-systemet som länkar vidare till www.anmalarbetskada.se eller gå direkt till webbsidan. HR-enheten ska informeras om att anmälan är gjord. Chefen informerar om händelsen i skyddskommittén (VSG, LSG eller FSG).

**Otillåten påverkan**

I IA-systemet är det chefen som bedömer om en rapporterad händelse i arbetsmiljön även är en otillåten påverkan. Det innebär att medarbetaren endast behöver göra en rapportering för händelse som är både en riskobservation/tillbud/arbetsskada och en otillåten påverkan.

Anmälan i IA är en offentlig handling som kan begäras ut. Sekretesslagen anger regler för vilka uppgifter som är belagda med sekretess. Vid begäran om utlämnande av allmän handling ska alltid en sekretessprövning göras där arbetsgivaren bedömer om handlingen ska lämnas ut i sin helhet, delar av den eller inte lämnas ut alls utifrån reglerna i sekretesslagen.

### Försäkringar TFA-KL, AFA försäkring, ersättning vid hot och /eller våldshändelse

Som medarbetare är du försäkrad via AFA försäkring. Om du får läkarkostnader, blir sjukfrånvarande på grund av din skada eller om du får bestående men kan du få ersättning från AFA. Du kan även få ersättning för kläder, glasögon eller liknande som gått sönder i en arbetsplatsolycka.

När du är inloggad i IT-stödet Stella finns en knapp som heter ”afa”. Klicka på den och du kommer till webbanmälan till AFA.

Läs mer om ersättningarna på *www.forsakradviajobbet.se* eller *www.afaforsakring.se*

## Att tänka på efter ett brott

### Anteckna händelsen

Skriv ner händelsen så detaljerat som möjligt - gör det medan du har det färskt i minne. Detta har du sedan som stöd vid en eventuell rättegång.

### Omhändertagande

Närmaste chef tar hand om den som varit utsatt för hot eller våld. Vid behov kan man lösas från arbetsuppgifterna resterande dag.

Det är inte alltid lämpligt att åka hem till en tom bostad efter en hot- eller våldsincident. Det kan vara lämpligt att stanna kvar med kollegor tills någon kan möta upp den brottsutsatte i bostaden. Planera hemresa tillsammans. Det kan vara aktuellt med taxi till och från arbetet– bedöm utifrån situation.

Avlastningssamtal med Företagshälsovården erbjuds den drabbade. Vid större incidenter kan flera medarbetare bli påverkade av händelsen och ska då också erbjudas kontakt med Företagshälsovården enskilt eller i grupp.

### Information till arbetsgruppen

Chefen ska samla ihop närmsta arbetsgruppen och informera om händelsen så snart som möjligt efter händelsen. Uppföljningssamtal ska ske inom en månad efter händelsen.

## Vad händer efter en polisanmälan?

### Beslut att inleda brottsutredning

När en anmälan har gjorts ska polis eller åklagare bedöma vilka möjligheter som finns att utreda brottet. Den som blivit utsatt för ett brott benämns målsägande, ibland talar man även om brottsoffer. Även om man inte varit utsatt för ett brott kan man bli aktuell att vittna i en brottsutredning och i domstol om man sett händelsen. Se mer om att vittna i dokumentet Stöd till medarbetare som ska vittna i domstol [Stöd till medarbetare som ska vittna i domstol](https://intranat.goteborg.se/wps/portal/int?uri=gbglnk:Intranat.styrandedokument&dominoURL=https://www5.goteborg.se/prod/AldreVardOmsorg/LIS/Verksamhetshandbok/Verksamh.nsf/0/DE721B66D65AD991C125873E00452A0D?OpenDocument)

Under den tid utredningen pågår har man inte per automatik rätt att ta del av hur brottsutredningen genomförs eller vad som kommer fram. Detta utesluter dock inte att förundersökningsledaren kan ge information till anmälaren/målsäganden bara det inte riskerar att försvåra utredningsarbetet. Du som anmäler kan och ska därför ställa de frågor du vill ha svar på.

### Beslut att inte inleda brottsutredning

Saknas tillräckligt med underlag, exempelvis vittnesuppgifter eller andra bevis, avslutas ärendet. Du ska då få veta varför brottsutredning inte inleds. En brottsutredning kan dock tas upp igen om det kommer fram nya uppgifter från dig, från ett vittne eller på något annat sätt.

### Om du vill överklaga att ditt ärende lagts ner

Om ditt ärende lagts ner och du är missnöjd med beslutet kan du begära att ärendet prövas av åklagare. Vänd dig till polisen, som på din begäran överlämnar ärendet till åklagaren.

## I domstolen

Domstolens uppgift är att bedöma om bevisningen är så stark att det inte finns några tvivel om att den åtalade är skyldig. Även frågor om skadestånd avgörs av domstolen.

### Åtalad

Åtalad kallas den som misstänkt för brottet. Det är först vid rättegången som domstolen avgör om den åtalade har begått brottet eller inte.

### Påföljd

Om domstolen bedömer att en person är skyldig, beslutas om påföljd. Det kan vara fängelse, skyddstillsyn eller böter. När det gäller ungdomar kan domstolen besluta om överlämnande till vård av unga eller ungdomstjänst. Domstolen kan också i vissa fall besluta om rättspsykiatrisk vård. Om domstolen kommer fram till att det inte kan bevisas att den åtalade begått ett brott, ska han eller hon frikännas. Då tas de uppgifter som finns om ärendet i polisens misstankeregister bort.

### Stöd från arbetsplatsen under rättegången

Inför en domstolsförhandling ska du som brottsutsatt eller om du som sett händelse meddela din chef ifall du ska vittna så att du kan få stöd. Se mer hur stödet kan se ut i dokumentet Stöd till medarbetare som ska vittna i domstol [Stöd till medarbetare som ska vittna i domstol](https://intranat.goteborg.se/wps/portal/int?uri=gbglnk:Intranat.styrandedokument&dominoURL=https://www5.goteborg.se/prod/AldreVardOmsorg/LIS/Verksamhetshandbok/Verksamh.nsf/0/DE721B66D65AD991C125873E00452A0D?OpenDocument).

Bilaga 1.

## Arbetsplatsanpassad rutin vid Hot och våld- och våldssituationer

I denna arbetsplatsanpassade rutin beskriver ni hur ni arbetar förebyggande, hur ni ska agera i en akut fas samt efter en hot- och våldssituation. Tänk på att rutinen ska vara lättillgänglig för alla medarbetare så att man snabbt kan få tillgång till den om en hot- och våldssituation uppstår.

### Beskriv enhetens förebyggande arbete i fritext

Beskriv hur ni arbetar för att förebygga att hot- och våldssituationer uppstår i er verksamhet. Nedan ges exempel på förebyggande arbete men är ingen uttömmande lista.

Fundera över riskerna i ert arbete utifrån platser, situationer, möten, lokalernas öppenhet och tillgänglighet, låsmöjligheter, ensamarbete, hembesök m.m.

Definiera vad som gör att ni känner er trygga på er arbetsplats, hur ni förbereder er inför möten/samtal som kan innebära risk för hot, våld och otillåten påverkan, hur ni tar emot besök o.s.v.

Behövs kompetensutvecklingsinsatser, så som konflikt- och/eller bemötandehantering?

Beskriv hur kunskap om rutinerna sprids till nyanställda och tidsbegränsat anställda hos er samt personal från annan förvaltning/enhet som arbetar på er arbetsplats.

### Agerande i en akut fas

Nedan ges generella råd för agerande vid en akut hot- och våldssituation. Diskutera vad de generella råden betyder för er och redigera i punkterna utifrån de behov ni har i er verksamhet. Här kan er riskbedömning vara ett underlag att ta hjälp av.

Fundera över hur ni ska hantera olika typer av hot- och våldssituation öga mot öga eller över telefon, mejl, sms.

Hur medvetandegör ni övriga kollegor? Hur kallar ni på hjälp?

Vet alla vem man kan kontakta och finns aktuella kontaktuppgifter?

* Överblicka situationen. Rusa inte in i situationer som inte kräver det.
* Försök att påkalla arbetskamraternas uppmärksamhet
* Håll dig lugn – att bemöta en arg och hotfull person med ilska gör oftast att situationer eskalerar
* Ta den hotfulle på allvar, lyssna aktivt till vad personen har att säga, försök att avleda genom att leda in samtalet på något annat
* Undvik fysisk kontakt med den hotfulle så långt det är möjligt
* Undvik att vara för nära – personen skall inte känna sig inträngd i ett hörn, varken rumsligt eller psykiskt
* Avskärma den hotfulle och om möjligt för undan personen till annat utrymme
* Ändra beslut eller ”ge efter” i pressade situationer för att avvärja en hotfull situation
* Försök aldrig att övermanna en hotfull person. Du får inte ta någon personlig risk!
* Vid fortsatt hotfull eller obehaglig situation lämna platsen omedelbart
* Försök att avsluta situationen/mötet – boka om och gör ett nytt försök vid ett annat tillfälle
* Vid behov ring larmnummer 112 eller aktivera direktlarm till polisen vid allvarlig/akut hot- eller våldssituation. Tjänstgörande personal svarar för anmälan när ett akut polisingripande krävs

### Efter en händelse

Här anger ni hur ni på er enhet ska agera vid en efter en hot och våldssituation. De punkter som redan finns med är exempel som ni ändrar efter de behov just er enhet har. Ni kan alltså ta bort eller lägga till i punktlistan. Använd er av den riskbedömning som gjorts som ett underlag till detta.

* Informera chefen på arbetsplatsen om händelsen
* Chefen tar ställning till fortsatt stöd för den/de drabbade. Medarbetare kan vända sig till Falck Healthcare men chef kan även kontakta HR som hjälper till med beställning till företagshälsovården
* Vid hot eller våld i arbetet ska ni göra en anmälan om arbetsskada eller tillbud
* Chefen polisanmäler hot- och våldssituationer
* Målsägaren (den som har blivit utsatt för brott) ska få stöd i att stå för anmälan
* Chefen är skyldig att anmäla allvarligt hot och våld till Arbetsmiljöverket
* Se över de rutiner ni har för hot- och våldssituationer. Fungerar nuvarande rutin utifrån det som hänt? Om inte uppdatera i samarbete med skyddsombud och medarbetarna

**Omedelbart stöd och omhändertagande**

* Om personen behöver vård – uppsök läkare
* Se till att den drabbade inte lämnas ensam. Kontakta vid behov anhöriga
* Låt personen prata om det som hänt, lyssna. Ifrågasätt inte handlandet
* Se till att den drabbade har det ordnat vid hemkomsten
* Samla arbetsgruppen för att gå igenom händelsen och känslor som uppstått hos var och en
* Se till att andra berörda/inblandade i händelsen får möjlighet att tala om det inträffade