

Vägledning vid akut hot och våldsituation

2016-06-08

1. Agerande vid pågående hot/våld

Varje uppkommen situation är unik och behöver bedömas i varje enskilt fall. Gör en uppskattning av den uppkomna situationen och bedöm om du själv, om möjligt, kan bryta den eller om någon annan medarbetare finns i närheten som kan tillkallas.

Om du bedömer att det är möjligt att bryta situationen tänk på:

- Var lugn. Iaktta försiktighet för att undvika att en situation blir hotfull.
- Ta ett steg bakåt från den som är i affekt
- Påkalla hjälp om möjligt.
- Försök vara lugn och lyssna aktivt.
- Undvik att möta blicken med den som är i affekt
- Ta den aggressive på allvar.
- Avstå från att själv hota eller komma med verbala motargument.
- Försök hålla samtalet på en saklig nivå.
- Försök att avgränsa situationen
- håll övriga borta från situationen
- Undsätt medarbetare.
- Larma polisen om det bedöms som nödvändigt

[Checklista](#)

2 Hot och våld mot medarbetare

- Ingrip till den utsattes försvar.
- Vid behov ring 112 – polis, ambulans.
- Se till att någon följer med den drabbade till sjukhus.
- Förmedla kontakt med medarbetarens anhöriga.
- Gör en polisanmälan. Den som är inblandad alternativt avdelningschef/enhetschef gör anmälan.

3 Akut grövre/väpnat våld

Akut grövre våld avser situationer/händelser där till exempel vapen används. Dessa händelser är att betrakta som allvarliga eller extraordinära. I dessa situationer kan det handla om att fatta egna personliga beslut om hur situationen ska/kan hanteras. Det är därför viktigt att all personal i verksamheten har god kännedom om rutiner vid krissituationer inklusive kartläggningen av verksamhetens lokaler, utrymningsvägar, inrymning, larm- och låssystem.

- Ha kontroll över lokalerna, fönster, dörrar och bedöm var det är tryggt.
- Om till exempel vapen är inblandade ska medarbetarna fokusera på att få bort alla övriga personer från den som hanterar vapen.
- Medarbetare tar sig till ett tryggt utrymme/område/återsamlingsplats.
- Stäng av ljudet på telefoner/andra ljudkällor och släck avslöjande ljus.
- Om det är möjligt – ring skyndsamt polisen 112.
- Följ polisens anvisningar.

4 Det akuta hotet våldet pågår utanför arbetsstället

Hotet/våldet riktas direkt eller indirekt mot arbetsstället men finns/pågår utanför byggnaden. Varje uppkommen situation är unik och behöver bedömas i varje enskilt fall.

Nedanstående är exempel på ledord som kan hjälpa dig:

- Medarbetare, elever, brukare, medborgare stannar kvar inomhus
- **Lås** dörrar som leder in till byggnaden (utestängning).
- Larma polisen, 112
- Bedöm situationen utifrån verksamhetens kartläggning av lokaler, utrymningsvägar, larm- och låssystem.
- Vistas inte vid fönster
- Dra ner persienner eller dra för gardiner.
- Förflytta medarbetare mellan utrymmen under kontrollerade former.

5 Det akuta hotet våldet pågår inom arbetsstället

Hotet/våldet riktas finns/pågår inne i byggnaden. Varje uppkommen situation är unik och behöver bedömas i varje enskilt fall. Nedanstående är exempel på ledord som kan hjälpa dig:

- Utrymning är utgångsläget vid alla typer av hot, brand, bombhot, pågående våld etc.

Om utrymning inte är möjlig eller att situationen kräver annan åtgärd gäller följande:

- Medarbetare stannar kvar i byggnaden och låser om möjligt in sig (inrymning).
- De som befinner sig utanför byggnaden ska inte gå in utan omedelbart lämna området (utrymning).
- **Lås inte** dörrar som leder in till byggnaden.
- Larma polisen, 112.
- Bedöm situationen utifrån verksamhetens kartläggning av lokaler, utrymningsvägar, larm- och låssystem.
- Om möjligt förflytta medarbetare snabbt och under tystnad till säkrare plats.
- Släck lampor.
- Slå av mobilens ljud.
- Var tyst

6 Rutin vid bombhot

- Om möjligt - prata med den som uttalat hotet.
- Prata eventuellt med andra medarbetare som kan ha hört eller känna till något om hotet.
- Kontakta alltid polisen, 112, vid bombhot.
- Själva hotbedömningen görs av ansvarig chef i samråd med polisen och eventuellt andra nyckelpersoner.
- I hotbedömningen behandla och bedöm källan till hotet ingående.
- Kontakta er kommunikator.

[Checklista](#)

7 Rutin vid hot via e-post

All form av elektronisk kommunikation lämnar osynliga spår efter sig därför är det viktigt att du vet hur du ska göra om du blir hotad via e-post.

- Kopiera/spara meddelandet.
- Notera när meddelandet kom.
- Meddela närmsta chef.
- Överväg om polisanmälan ska göras.
- Kontakta säkerhetsenheten

[Checklista](#)

8 Rutin vid hot via sms, mms och sociala medier

Att tänka på när du använder sociala medier.

Den information du lägger ut på olika typer av sociala medier såsom Facebook och Twitter kan betraktas som offentlig och kan då användas av olika typer av hotutförare med illasinnat uppsåt. Beroende på vilken information du lägger ut finns det möjligheter att kartlägga omständigheter som rör familj, barn, kollegor, vänner och semesterplaner. Tänk på att den information som läggs ut eller kommuniceras via tekniska medier riskerar att bli kvar och kan spridas även efter det att du själv tagit bort informationen. Om du blir hotad eller trakasserad via sociala medier är det därför viktigt att du vet hur du ska göra.

- Kopiera meddelandet/kopiera adressen på websidan.
- Ta en skärmdump
- Notera när meddelandet kom.
- Meddela närmsta chef.
- Överväg om polisanmälan ska göras.
- Kontakta säkerhetsenheten

[Checklista](#)

9 Rutin vid telefonhot

- Lägg inte på luren/stäng inte av telefonen.
- Om det finns fler personer i närheten överväg om högtalarfunktionen på telefonen ska aktiveras.
- Var lugn och vänlig.
- Avbryt inte.
- Anteckna telefonnumret.
- Försök att få personen som hotar att lämna så mycket upplysningar som möjligt.
- Dokumentera telefonhotet helst under pågående samtal.
- Meddela omgående närmaste chef.
- Överväg om polisanmälan ska göras
- Vid osäkerhet ring alltid polisen, 112
- Kontakta säkerhetsenheten.

[Checklista](#)

10 Rutin vid misstänkta föremål

- Okänd väska, paket eller annat föremål som kan tänkas innehålla sprängämne, farliga kemikalier eller smitta ska aldrig vidröras.
- Försök ta reda på om det okända föremålet tillhör någon.
- Vid misstanke om att det är farligt, spärra av rummet och ring polisen, 112.
- Följ polisens instruktioner.
- Kontakta säkerhetsenheten.

[Checklista](#)

11 Rutin vid misstänkta brev försändelser

- Rör inte brevet.
- Spärra av området.
- Avlägsna människor från försändelsen.
- Larma polisen, 112.
- Följ polisens instruktioner.
- Om möjligt lägg försändelsen i en plastficka eller liknande.
- Vid misstanke om att någon fått det farliga ämnet på kroppen, skölj försiktigt och kontakta ambulans.
- Kontakta säkerhetsenheten.

[Checklista](#)

12 Rutin vid brevhott

- Rör inte brevet i onödan.
- Undvik onödiga fingeravtryck.
- Stoppa brevet i en plastficka eller liknande.
- Överlämna brevet till din chef.
- Bedöm hotets allvar.
- Om hotet bedöms allvarligt polisanmäl händelsen.

[Checklista](#)

13 Plan för planering – utrymning, inrymning

- Utrymning är utgångsläget vid alla typer av hot, brand, bombhot, pågående våld etc.
- Inrymning ska användas när inga andra val finns, därför är det viktigt och ta reda på hur man kan inrymma i respektive verksamhet.
- Identifiera om det finns rum med dörrar som är låsbara från insidan.
- Om inte, kan man på annat sätt blockera dörren in till ett rum.
- Hur man än gör går det inte att garantera att det blir rätt.
- Vi följer polisens rekommendationer, baseras på statistik och erfarenhet från USA och Finland.

14 Vapen eller föremål som kan användas som vapen

- Knivar, vapen och liknande får inte finnas på arbetsstället

- Kontakta polisen, 112. Gör en polisanmälan om hittat vapen. Ansvarig chef eller inblandad personal gör polisanmälan.

Kontakter

SOS Alarm, Polis, Brandförsvaret, Ambulans tel. 112
Polis, rådgivning (ej akuta situationer), tel. 114 14
Falck Healthcares kristeam, tel. 0200 – 247 365
Säkerhetsenheten, tel. 018-727 14 02 eller 018-727 13 89

Checklistor

- [1. Checklista vid akut hot- och våldssituation](#)
- [2. Checklista vid hot och bombhot](#)
- [3. Checklista vid telefonhot](#)
- [4. Checklista vid brevhot](#)
- [5. Checklista vid hot via e-post](#)
- [6. Checklista vid hot via sms, mms och sociala medier](#)
- [7. Checklista vid misstänkta föremål och brevöversändelser](#)

1 Checklista vid akut hot- och våldssituation

Vid akut behov av hjälp ring 112 och uppge:

- Plats
- Vem du är.
- Typ av hot/händelse
- Eventuella skador och omfattning.
- Vilket telefonnummer du ringer ifrån.

När du utsätts:

- Försök att uppträda lugnt.
- Håll avstånd till personen.
- Placera dig så att du har möjlighet att ta dig därifrån.
- Skapa tid genom att prata med den person som hotar.
- Gå den som hotar till mötes, försvara inte värdeföremål eller dylikt med risk för liv eller skada.
- Utlös larm om du har ett sådant alternativt ring 112.
- Försök uppmärksamma dina kollegor på situationen.
- Om hotet övergår till handling, försök fly samtidigt som du kallar på hjälp.

Efter en hot- och våldssituation:

- Ta hand om den drabbade, ge stöd och lämna inte hen ensam.
- Kontakta närmaste chef eller, i chefs frånvaro, annan av chef utsedd person.
- Om behov finns, kontakta den drabbades anhöriga.
- Om den drabbade behöver sjukvård, ordna sällskap till vårdgivaren och stanna till dess den drabbade tagits om hand.
- Om behov finns, följ den drabbade hem från sjukhus och invänta anhörig.
- Om sjukvård inte behövs, säkerställ att någon följer den drabbade hem och att denne stannar till dess att någon anhörig har möjlighet att komma.
- Skapa dig en bild av hotet. Hur allvarlig är incidenten? Vilka åtgärder behöver vidtas för att i framtiden skydda medarbetare, verksamhet och egendom? Vid behov av stöd kontakta enheten för säkerhet och beredskap.
- Informera övrig personal om det inträffade.
- Vid behov av krisstöd kontakta Falck Healthcare.
- Anmäl incidenten i [KIA](#) samt Försäkringskassan via kommunens rapporteringssystem för arbetsskador och tillbud.
- Eventuell kontakt med massmedia sköts av i förväg utsedd person.
- Så snart som möjligt efter det inträffade bör samtal med de inblandade ske. Närmaste chef ansvarar. Samtalen ska dokumenteras.
- Uppföljningssamtal bör ske 1-2 veckor efter det inträffade. Närmaste chef ansvarar.
- Vidta eventuellt andra uppföljande åtgärder.

Kontaktuppgifter

Enheten för säkerhet och beredskap	018-727 13 89 018-727 14 02
Polisen akuta ärenden Polisen ej akuta ärenden	112 (995) ¹ 114 14 www.polisen.se
Falck Healthcare (kristeam)	0200-247 365

¹ Prefix krävs vid samtal från mobil kopplad till företagsväxel som till exempel Centrex.

6 Checklista vid hot och bombhot

Datum:

.....
.....

Plats:

.....
.....

Tänk på att:

- Lyssna noggrant.
- Vara lugn och vänlig.
- Inte avbryta personen som ringer.

Försök att ställa följande frågor

När ska hotet genomföras?

.....
.....

När ska bomben explodera?

.....
.....

Var finns bomben eller hotet?

.....
..

Mot vem eller vad riktas hotet?

.....
.....

Vilken typ av bomb är det – hur ser den ut?

.....
.....

Varför har den skickats?

.....
.....

Vad heter ni eller vad representerar ni?

.....
.....

Uppgifter om hotet

Verkar den uppringande känna till verksamhetens lokaler och/eller personer? JA NEJ

Vilken tidpunkt mottogs hotet?

.....
.....

Från vilket telefonnummer ringde den som framförde hotet?

.....
.....

Hur exakt lät hotet?

.....
.....

Personens identitet:

- Man/pojke
 Kvinna/flicka
 Namn:

Personens dialekt:

- Lokal dialekt
 Utländsk brytning
 Övrigt:

Personens tal

- Snabbt
 Tydligt
 Stammande
 Långsamt
 Välvårdat
 Svordomar
 Läspande

Personens röst

- Högljudd
 Mörk
 Sluddrig
 Tystlåten/svag
 Ljus
 Mjuk/behaglig
 Övrigt:

Övrigt:

Personens sinnesstämning

- Lugn
 Upprörd
 Arg
 Ledsen
 Uppspelt

Bakgrundsljud:

- Oväsen från maskiner
 Musik
 Gatutrafik
 Röster
 Annat:

Åtgärder**Kontakta:**

Kontakta genast polis och delge all information du fick ut från samtalet. Kontakta därefter din närmaste chef samt säkerhetsenheten

- Larma polisen akut på telefon 112
- Polisen 114 14
- Din närmsta chef, telefon
- Säkerhetsenheten, telefon 018-727 14 02 eller 018-727 13 89

7 Checklista vid hot via e-post

Datum:

.....
.....

Plats:
.....
.....

- Visa e-posten för din chef.
- Gör tillsammans en bedömning om ett svar ska skrivas om det finns en avsändaradress. Svaret ska skickas av chefen. I svaret ska framgå – att hotet tas på allvar och betraktas som olämpligt och att hotet kommer polisanmälas.
- Gör en bedömning om att kontakta polisen.
- Allvarliga hot och brott ska alltid polisanmälas.
- Agera i sådana fall efter polisens instruktioner.
- Om möjligt kontakta IT-supporten om det finns möjlighet att spåra avsändaren.
- Kontakta säkerhetsenheten.
- Rapportera händelsen i KIA.

Åtgärder

Kontakta:

Vid allvarliga hot kontakta genast polis och delge all information. Kontakta därefter din närmaste chef samt säkerhetsenheten.

- Larma polisen akut på telefon 112
- Polisen 114 14
- Din närmsta chef, telefon
- IT-supporten 0771-10 00 30

Säkerhetsenheten, telefon 018-727 14 02 eller 018-727 13 89

8 Checklista vid hot via sms, mms och sociala medier

Datum:
.....
.....Plats:
.....
.....

- Spara meddelandet eller webadressen.
- Gör om möjligt en skärmdump.
- Visa meddelandet för din chef.
- Gör tillsammans en bedömning om ett svar ska skrivas om det finns en avsändare. Svaret ska skickas av chefen. I svaret ska framgå – att hotet tas på allvar och betraktas som olämpligt och att hotet kommer polisanmälas.

- Gör en bedömning om att kontakta polisen.
- Agera i sådana fall efter polisens instruktioner.
- Allvarliga hot och brott ska alltid polisanmälas.
- Om möjligt kontakta IT-supporten om vad man kan göra för att identifiera avsändare.
- Kontakta säkerhetsenheten.
- Rapportera händelsen i KIA.

Åtgärder

Kontakta:

Vid allvarliga hot kontakta genast polis och delge all information. Kontakta därefter din närmaste chef samt säkerhetsenheten.

- Larma polisen akut på telefon 112
- Polisen 114 14
- Din närmsta chef, telefon
- IT-supporten 0771-10 00 30

Säkerhetsenheten, telefon 018-727 14 02 eller 018-727 13 89

9 Checklista vid telefonhot

Datum:

.....
.....

Plats:

.....
.....

Tänk på att:

- Lyssna noggrant.
- Vara lugn och vänlig.
- Inte avbryta personen som ringer.

Försök att ställa följande frågor

Mot vem eller vad riktas hotas?

.....

Var ska hotet ske?

.....

.....

Vad heter ni eller vad representerar ni?

.....

Uppgifter om hotet

Verkar den uppringande känna till verksamhetens lokaler och/eller personer? JA NEJ

Vilken tidpunkt mottogs hotet?

.....

Från vilket telefonnummer ringde den som framförde hotet?

.....

Hur exakt lät hotet?

.....

.....

Personens identitet:

- Man/pojke
 Kvinna/flicka
 Namn:

Personens tal

- Snabbt
 Tydligt
 Stammande
 Långsamt
 Välståndat
 Svordomar
 Läspande

Övrigt:

Personens sinnesstämning

- Lugn
 Upprörd
 Arg
 Ledsen
 Uppspelt

Personens dialekt:

- Lokal dialekt
 Utländsk brytning
 Övrigt:

Personens röst

- Högljudd
 Mörk
 Sludrig
 Tystlåten/svag
 Ljus
 Mjuk/behaglig
 Övrigt:

Bakgrundsljud:

- Oväsen från maskiner
 Musik
 Gatutrafik
 Röster
 Annat:

Åtgärder**Kontakta:**

Kontakta genast din närmaste chef samt säkerhetsenheten. Kontakta därefter eventuellt polis och delge all information du fick ut från samtalet

- Larma polisen akut på telefon 112
- Polisen 114 14
- Din närmsta chef, telefon
- Säkerhetsenheten, telefon 018-727 14 02 eller 018-727 13 89

10, 11 Checklista vid misstänkta föremål och försändelser

Datum:

.....
.....

Plats:

.....
.....

- Be bud som levererar brev eller paket att visa legitimation.
- Rör inte försändelser eller föremål du inte känner igen.
- Rör inte försändelser eller föremål som ser misstänkta ut.

- Öppna inte brev eller paket om du är osäker på avsändaren.
- Avlägsna människor från försändelsen eller föremålet så att ingen blir skadad.
- Larma polisen genom att ringa 112.
- Agera efter polisens instruktioner.
- Kontakta din chef och förbered för eventuell utrymning av lokalerna.
- Isolera om möjligt misstänkta försändelser i en tätt försluten plastficka eller liknande.
- Misstänker du att du fått ett farligt ämne på kroppen skölj av dig och kontakta omedelbart sjukvården.
- Notera tiden och hur försändelsen levererades samt vilka som har hanterat denna.

Åtgärder

Kontakta:

Kontakta genast polis och delge all information du fick ut från samtalet. Kontakta därefter din närmaste chef samt säkerhetsenheten

- Larma polisen akut på telefon 112
- Polisen 114 14
- Ambulans 112
- Sjukvårdsupplysningen 1177
- Din närmsta chef, telefon

Säkerhetsenheten, telefon 018-727 14 02 eller 018-727 13 89

12 Checklista vid brevhot

Datum:

.....
.....

Plats:

.....
.....

- Rör inte brevet i onödan.
- Undvik onödiga fingeravtryck.
- Hantera brevet med försiktighet och förvara det så att polisen har möjlighet att säkra eventuella spår och fingeravtryck.
- Visa brevet för din chef.
- Gör en bedömning om att kontakta polisen.

- Allvarliga hot och brott ska alltid polisanmälas.
- Agera efter polisens instruktioner.
- Kontakta säkerhetsenheten.

Åtgärder

Kontakta:

Vid allvarliga hot kontakta genast polis och delge all information. Kontakta därefter din närmaste chef samt säkerhetsenheten.

- Larma polisen akut på telefon 112
- Polisen 114 14
- Din närmsta chef, telefon
- Säkerhetsenheten, telefon 018-727 14 02 eller 018-727 13 89