

Förvaltning eller avdelning eller enhet
Normerande styrdokument

Datum:
Rev. 2024-08-30

Beslutsfattare:
Anna Lind

Dokumentansvarig:
Karoline Kristo (HR specialist arbetsmiljö)
Malin Abrahamsson (HR specialist arbetsmiljö)
Andreas Croner (säkerhetssamordnare)
Tove Myrman (säkerhetssamordnare)
Jon Isaksson (säkerhetssamordnare)
Johan Norberg (säkerhetssamordnare)

Rutin för hantering av hot och våld

Uppsala kommuns rutin för hantering av hot och våld, är ett kommungemensamt, övergripande dokument. Rutinerna beskriver såväl Uppsala kommuns ansvar för sina medarbetare som medarbetarens skyldigheter mot sin arbetsgivare och mot sina arbetskamrater.

Rutinen bygger på perspektiven ”förebyggande”, ”pågående” och ”efter”.

1 Syfte

Syftet med denna rutin är att säkerställa att:

- det dagliga arbetet bedrivs så att riskerna för hot och våld så långt som möjligt förebyggs
- medarbetare ges möjlighet att medverka i arbetet med att förebygga hot och våld
- arbetsgivaren utreder riskerna för hot och våld, vidtar de åtgärder som behövs och följer upp dessa åtgärder
- alla medarbetare ska känna till hur en akut hot- och våldssituation ska hanteras
- alla tillbud och skador utreds och dokumenteras i systemet KIA.

2 Ansvar

I verksamheter som kan utsättas för hot om våld, våld eller hotfulla trakasserier, har du som **chef** ansvar för alla delar av arbetet med säkerhetsfrågor. Till exempel att förtydliga vilka risker som finns, vilka förebyggande åtgärder som är nödvändiga för just din verksamhet och hur ett potentiellt pågående hot eller våld-scenari ska hanteras. Du har också ansvar för att dina medarbetare har rätt kompetens,

Policy

Riktlinje

Rutin

Vägledning

befogenheter och resurser för att förebygga och hantera eventuella hotfulla eller våldsamma situationer

Skyddsombudet och **medarbetarna** ska vara delaktiga i arbetet. Medarbetare har ett ansvar att bidra i arbetsmiljöarbetet, använda de hjälpmedel som finns och följa de lagar, avtal och riktlinjer som gäller för respektive verksamhet.

Om det finns ett **säkerhetsombud** ska den personen bidra med sin kompetens kring säkerhetsfrågor kopplat till skydd och säkerhet.

Det är viktigt att inkludera flera i arbetet med säkerhetsfrågor. Det är också viktigt att förtydliga vem som har vilket ansvar.

Arbetsmiljöarbetet ska dokumenteras skriftligt.

2.1 Förebyggande

Det är viktigt att arbeta förebyggande och systematiskt för att bemöta och hantera olika former av hot- och våldssituation. Både medarbetare, brukare, klienter och elever ska kunna känna sig trygga. Genom att förbättra säkerheten i lokalerna på arbetsplatsen och införa genomtänkta rutiner kan många hot- och våldssituationer undvikas. I förebyggande syfte ska följande aktiviteter genomföras:

- Chef ska informera medarbetare om hur eventuella hot och våldssituationer ska förebyggas och hanteras. Introduktion och information ska ges till medarbetare, vikarier, praktikanter, studenter med flera.
- Chef ska se till att eventuella **risker för hot och våld i verksamheten undersöks löpande**. Om undersökningen visar på risker för hot och våld ska nödvändiga åtgärder vidtas.

Rekommendation är att undersökningen görs minst en gång per år.
Faktorer som kan påverka risker för hot och våld är till exempel lokalernas utformning, larm, inredning och utrustning.
Åtgärder att genomföra kan till exempel vara information, framtagande eller revidering av kompletterande lokal rutin, genomföra utbildning och förändra lokalens utformning.
- Chef ska ge återkoppling och redovisa resultatet av riskbedömning samt åtgärder.
- Chef ansvarar för att samtliga åtgärder genomförs.
- Uppföljning av alla tillbud och händelser med inslag av hot och våld ska göras i systemet KIA.

2.2 Utbildning och mental förberedelse

Utbildning

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

Mental förberedelse

Att tänka, diskutera och öva på hot- och våldssituationer med kollegor är värdefullt för att kunna hantera en eventuell händelse som rör hot och våld. Genom mental förberedelse kan stresspåslag minskas och skapa förmåga agera direkt om något inträffar. Det är viktigt, eftersom det i en verklig situation oftast inte finns tid att diskutera med någon.

Läs mer om Uppsala kommuns upphandlade hot- och våldsutbildningar samt hur dessa avropas finns på kommunens intranät.

2.3 Bevakningstjänster och larm

Bevakningstjänster

Uppsala kommun har upphandlat tillfällig bevakningstjänst. Vid förväntade eller pågående hot- eller våldssituationer, finns möjlighet att ta hjälp av bevakningstjänst i form av väktare, ordningsvakt eller skyddsvakt.

Läs mer om tillfälliga bevakningstjänster på kommunens intranät.

Larm

Det ska finnas larmutrustning där det krävs för säkerheten. Om larm krävs gäller följande:

- Larmet ska vara anpassat till verksamhetens krav.
- Alla medarbetare ska känna till och kunna använda larmet.
- Alla medarbetare ska veta vad som ska göras när någon larmar, vem som tar emot larmet och vilka åtgärder som vidtas.
- Övning av säkerhetsrutiner och åtgärder vid larm ska genomföras regelbundet.
- Larmutrustning ska underhållas och kontrolleras regelbundet.

Läs mer om trygghetslarm och personlarm på kommunens intranät.

2.4 Personhot och stalking

Personhot

Personhot som riktar sig mot medarbetare inom Uppsala kommuns verksamheter, förtroendevalda och bolag ska alltid tas på allvar. Om en medarbetare blir hotad via e-post, brev, sociala medier, telefon eller annat sätt ska närmaste chef informeras. Chef ansvarar för att en riskbedömning genomförs, så att lämpliga skyddsåtgärder kan vidtas utifrån den faktiska hotbilden.

Stalkning eller olaga förföljelse

Om en medarbetare blir utsatt för olaga förföljelse i sin yrkesutövning eller på annat sätt som påverkar medarbetarens arbete, kan det vara fråga om så kallad "stalkning". Om detta sker ska närmaste chef informeras. Chef ansvarar för att riskbedömning genomförs, så att lämpliga skyddsåtgärder kan vidtas utifrån den faktiska hotbilden.

2.5 Otillåten påverkan

Otillåten påverkan är försök att påverka tjänstepersoner och politiker i myndighetsutövning och beslutsfattande genom

- trakasserier, hot, våld och skadegörelse
- korruption som gäller så kallade otillbörliga erbjudanden, alltså erbjudanden som är olämpliga.

En händelse betecknas som otillåten påverkan om den som drabbas uppfattar att syftet var att påverka tjänsteutövningen. Otillåten påverkan handlar alltså inte bara om konsekvensen av ett hot eller trakasserier mot en enskild person, utan även hot eller trakasserier som påverkar samhällets funktioner och utgör ett demokratiproblem.

Det är på demokratiplanet som otillåten påverkan blir ett problem, eftersom otillåten påverkan är till för att myndighetsutövare inte ska följa de beslutade lagarna och förordningarna.

Medarbetare som misstänker att hen blivit utsatt för otillåten påverkan ska informera sin närmaste chef.

3 Pågående hot- eller våldssituation

Kommunanställda kan utsättas för hot eller våld på olika sätt. Hantering av hot- eller våldssituation handlar i huvudsak om att försöka avvärja eller undvika situationen. Det finns också en del saker som kan underlätta polisens och kommuns efterarbete med att spåra eventuella gärningsmän och förhindra att situationen uppstår igen.

Vägledning finns för dessa situationer:

- Generellt agerande vid pågående hot eller våld
- Grövre eller väpnat våld
- Utrymning och inrymning
- Bombhot
- Hot via e-post, sms och sociala medier
- Misstänkta föremål via brev och paket
- Efter en hot eller våldssituation

3.1 Generellt vid en pågående hot- eller våldssituation

Varje uppkommen situation är unik och behöver bedömas i varje enskilt fall.

- Gör en uppskattning av den uppkomna situationen och bedöm om du själv har möjlighet att bryta den eller om någon annan medarbetare i närheten som kan tillkallas
- Försök att uppträda lugnt. Iaktta försiktighet för att undvika att en situation blir mer hotfull
- Påkalla hjälp om möjligt
- Lyssna aktivt
- Ta den som agerar aggressivt på allvar
- Skapa tid genom att prata med den person som hotar
- Avstå från att själv hota eller komma med verbala motargument
- Försök att hålla samtalet på en saklig nivå

- Undsätt medarbetare eller andra utsatta
- Utlös larm om du har ett sådant, alternativt larma Polisen, 112. Ange:
 - Plats
 - Vem du är
 - Typ av händelse
 - Eventuella skador och omfattning
 - Vilket telefonnummer du ringer ifrån
- Håll avstånd till personen
- Placera dig så att du har möjlighet att ta dig från platsen
- Försvara inte värdeföremål eller dylikt med risk för liv eller skada
- Försök uppmärksamma dina kollegor på situationen
- Om hotet övergår till handling, försök ta dig från situationen

Hot och våld mot medarbetare

- Ingrip till den utsattes försvar
- Vid behov ring Polisen/ambulans, 112

Efter en hot- eller våldssituation

Situationen ska följas upp. Se information i avsnitt "Efter en hot- eller våldssituation".

3.2 Grövre våld och pågående dödligt våld

Det finns olika saker att göra i samband med grövre och dödligt våld. Du kan behöva fatta snabba beslut om vad du ska göra beroende på vilken situation du befinner dig i.

Grövre våld

Grövre våld avser situationer där till exempel vapen används. De situationerna är allvarliga eller extraordinära. De kan kräva att en person måste fatta egna beslut om hur situationen ska hanteras. Det är därför viktigt att all personal i verksamheten har god kännedom om rutiner vid krissituationer, inklusive kartläggningen av verksamhetens lokaler, utrymningsvägar, inrymning och larm- och låssystem.

Pågående dödligt våld (PDV)

Pågående dödligt våld (PDV) är när en eller flera gärningspersoner attackerar en plats eller byggnad för att slumpmässigt döda så många som möjligt. Terrorattentat eller våldsamma attentat utan terrorsyfte kan riktas mot allmänheten, men även mot symboliska mål eller personer. Händelseförloppet är oftast mycket snabbt och de utsatta personerna på plats behöver därför agera på ett sätt som ger dem skydd och säkerhet tills hjälp anländer.

Det finns några enkla råd om du i din verksamhetsutövning skulle hamna i en sådan extraordinär situation. Råden handlar om att fly, söka skydd, larma och om nödvärn.

Fly

Sätt dig själv i säkerhet. Lämna platsen så fort och säkert som möjligt och undvik folksamlingar.

Sök skydd (göm dig)

Sök upp en plats som du bedömer vara säker och som ger dig skydd, om du inte kan lämna området. Var uppmärksam på det du ser och hör och försök behålla lugnet.

Sätt mobilen på ljudlöst och stäng av vibrationen. Ring inte till någon som kan befinna sig i riskområdet. Mobilsignalen kan röja en person som gömmer sig.

Larma

Larma polisen via 112. Polisen behöver känna till

- platsen
- vad som hänt
- hur många gärningspersoner du sett
- vilka vapen de använt
- hur de ser ut
- var du senast såg dem.

Varna dem som befinner sig i fara och hjälp dem som behöver hjälp.

Nödvärn

Om det inte finns några andra alternativ kan du vara tvungen att nyttja din nödvärnsrätt och använda det våld som krävs för att rädda dig själv eller andra.

Varje situation är unik och det är bara du som kan avgöra vad som är lämpligast att göra i just den situation som du befinner dig i.

Tänk även på att

- följa polisens, räddningstjänstens och andra myndigheters uppmaningar
- inte dela obekräftad information på nätet eller på något annat sätt
- det kan vara svårt för polisen när de kommer till platsen att direkt avgöra vem som är gärningsperson och vem som är offer – håll därför inget i händerna
- vara förberedd på att ytterligare attentat kan ske
- ta för vana att notera nödutgångar.

Mer information om agerande vid grövre våld finns att läsa på: [MSB – Myndigheten för samhällsskydd och beredskap](#).

Efter en hot- eller våldssituation

Situationen ska följas upp. Se information i avsnitt "Efter en hot- eller våldssituation".

3.3 Utrymning och inrymning

Utrymning och inrymning är strategier som visat sig fungera vid situationer med grövre eller dödligt våld. Det är viktigt att komma ihåg att varje situation är unik och bör hanteras därefter. Utrymning och inrymning kan tillämpas i flera olika situationer där det handlar om att ta sig i säkerhet från olika typer av hot, till exempel från våld eller brand.

Utrymning

Utrymning innebär att alla personer lämnar verksamhetens lokaler för att söka skydd. Utrymning kan vara en lämplig strategi när lokalerna av någon anledning inte ger det bästa skyddet, exempelvis på grund av hur lokalerna är utformade. En utrymning kan sträcka sig längre än till att bara ta sig ut ur ett rum eller en byggnad. Det kan även betyda att utrymma ett helt område.

Arbetsgivaren bör se till att det finns rutiner för utrymning för att alla medarbetare ska veta vad de ska göra. Information och regelbundna utrymningsövningar är bra sätt att lära medarbetarna vad de ska göra i en utrymningssituation.

Inrymning

Inrymning innebär att alla personer stänger in sig i verksamhetens inomhusmiljöer eller att personalen tar sig från utomhus till inomhus.

Inrymning är ingen garanti för säkerhet, men kan förhindra att människor kommer till skada genom att försvåra för gärningspersonen. En avgörande faktor för hur inrymning fungerar är lokalernas utformning. Det är viktigt att ni har funderat över era lokalers utformning och hur en inrymning skulle kunna fungera där, eftersom varje verksamhet har unika förutsättningar.

Vid inrymning ska du, beroende på situation, tänka på att:

- låsa dörrar och fönster
- barrikadera med annat löst material som bokhyllor, bänkar och bord
- släcka lampor
- dra för gardiner
- hålla dig borta från dörrar och fönster så gärningspersonen inte ser dig
- sätta mobiltelefon på ljudlöst.

Efter en hot- eller våldssituation

Situationen ska följas upp. Se information i avsnitt ”Efter en hot- eller våldssituation”.

3.4 Bombhot

Vid ett bombhot via telefon är det viktigt att hotet dokumenteras, helst under pågående samtal. Använd checklista på nästa sida vid ett pågående bombhot.

Bombhot mot kommunen innebär att en person meddelar att en bomb placeras inom en verksamhets lokal. Det sker som regel genom ett telefonsamtal, sms eller genom ett e-postmeddelande. Bombhotaren ringer oftast direkt till platsen som bombhotats, men det kan även meddelas till annan part.

Att bombhota är ett brott och lyder under rubricering olaga hot. Bombhotet är ett brott oavsett om någon bomb placerats ut eller inte. Brottet består i att hota med en brottslig gärning på ett sätt som är ägnat att framkalla allvarlig rädsla för egen eller andras säkerhet.

Efter en hot- eller våldssituation

Situationen ska följas upp. Se information i avsnitt ”Efter en hot- eller våldssituation”.

Checklista bombhot

Hur du bör reagera vid ett bombhot

1. Håll dig lugn och prata lugnt med den som ringer.
2. Om möjligt: be en kollega att larma polisen.
3. Skriv upp dennes nummer om det syns på din telefon.
4. Se avsnittet längre ner om hot som kommer via e post och sociala medier. Spela in samtalet om du har möjlighet.
6. Skriv ner hotet ordagrant, exakt som det framförs:

Ställ dessa frågor och skriv svaren så noga som möjligt

1. Exakt var finns föremålet nu?

2. När ska den explodera?

3. Hur ser den ut?

4. Vad innehåller föremålet?

5. Hur ska den utlösas?

6. Är det du som har placerat ut föremålet?
Om inte, vem har då gjort det?

7. Vad heter du?

8. Vad har du för adress?

9. Vad har du för telefonnummer?

10. Representerar du en grupp eller agerar du ensam?

11. Varför har du placerat ut föremålet?

Tidpunkt när samtalet avslutades:

Namn och telefonnummer till den som informerats:

Tidpunkt för samtalet:

Denna del ska fyllas i när uppringaren har lagt på och polis har informeratsDatum och tidpunkt
för samtalet:

Samtalets längd:

Telefonnummer till
mottagande telefon**Om uppringaren:**☐ Man☐ Kvinna

Språk/brytning

Uppringarens språk:☐ Vältalig ☐ Irrationell☐ Förinspelat ☐ Ovårdad språk☐ Osammanhängande**Uppringarens röst**☐ Lugn☐ Gråter☐ Harklingar☐ Arg☐ Nasal☐ Sluddrar☐ Uppjagad☐ Stammar☐ Förvrängd☐ Långsam☐ Läspar☐ Snabb☐ Djup☐ Skrattar☐ Hes☐ Bekant☐ Brytning/dialekt**Annat (specificera)****Andra ljud, bakgrundsljud:**☐ Gatuljud☐ Fastighetsljud☐ Djurljud☐ Porslin (tallrikar/bestick)☐ Motorljud☐ Öppen yta☐ Andra röster☐ Statiskt ljud☐ Högtalarsystem☐ Instängt/bås☐ Musik☐ Maskiner☐ Kontorsljud

Andra ljud, specificera

Anmärkningar**Andra kommentarer****Underskrift****Textat namn****Datum**

Vad du bör göra om du får ett bombhot via e-post eller sociala medier

1. Låt meddelandet ligga kvar! Du ska inte besvara, vidarebefordra eller radera det.
2. Om det kommer via e-post, notera från vem.
3. Om det kommer via sociala medier, vilket media har man använt och vem är avsändaren?
4. Ring 112 och följ polisens anvisningar.
5. Spara alla webbloggfiler så att polisen kan undersöka dem som är avsändare.

Underskrift**Textat namn****Datum**

3.5 Hot via e – post, SMS, MMS och sociala medier

Den information du lägger ut på olika typer av sociala medier, såsom Facebook, Instagram, snap chat och Twitter, kan betraktas som offentlig och kan då användas av personer med illasinnat uppsåt. 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 viktigt att du är förberedd på hur du bäst ska hantera situationen.

- Kopiera och spara meddelandet och adressen på webbsidan, alternativt ta en skärmdump
- Notera tiden och vem som mottagit hotet
- Visa meddelandet för din chef

Efter en hot- eller våldssituation

Situationen ska följas upp. Se information i avsnitt ”Efter en hot- eller våldssituation”.

3.6 Misstänkta föremål via brev och paket

Om du får ett misstänkt brev eller paket finns det några viktiga saker att tänka på.

Om du får ett misstänkt brev eller paket ska du:

- Larma 112
- Undvik att röra vid brevet eller paketet
- Låt det ligga på en plan yta
- Stäng fönster och dörrar, men lås inte dörren (det skapar problem för polis och räddningstjänst)
- Utrym rummet och intilliggande rum
- Hindra andra från att gå in
- Om möjligt stäng av ventilationen
- Använd inte mobiltelefon i närheten av brevet om du misstänker att det innehåller en sprängladdning
- Följ instruktioner från polis och räddningstjänst

Om du fått något av innehållet på dig, alltså blivit kontaminerad, ska du:

- Ta av dig de kläder som kommit i kontakt med eventuellt pulver/ämne. Obs, ej över huvudet
- Tvätta så fort som möjligt, händer, armar, ansikte med tvål och vatten
- Undvik närhet till andra människor

Efter en hot- eller våldssituation

Situationen ska följas upp. Se information i avsnitt ”Efter en hot- eller våldssituation”.

4 Efter en hot- eller våldssituation

Drabbade ska tas omhand, händelsen ska följas upp och eventuellt behöver åtgärder göras för att undvika att något liknande inträffar igen.

- Ta hand om den drabbade, ge stöd och lämna inte personen ensam
- Kontakta närmaste chef eller annan person som är utsedd av chef
- Kontakta den drabbades anhöriga, om behovet finns.
- Om den drabbade behöver sjukvård, ordna sällskap till den drabbade och stanna tills den drabbade tagits om hand.
- Följ den drabbade hem från sjukhuset om behov finns och invänta den person som den drabbade valt att kontakta för stöd.
- Om sjukvård inte behövs, se till att någon följer den drabbade hem eller till annan önskad plats. Se till att den personen stannar tills någon som den drabbade valt ut kan komma.
- Informera övrig personal om det inträffade
- Kontakta upphandlat företag vid behov av krisstöd.
- Anmäl incidenten i kommunens verktyg för tillbud- och skaderapportering.
- Allvarliga arbetsskador och tillbud ska utan dröjsmål anmälas till Arbetsmiljöverket
- Närmaste chef ansvarar för att samtal med de inblandade sker så snart som möjligt efter det som hänt.
- Samtalen bör dokumenteras.
- Uppföljningssamtal bör ske 1–2 veckor efter det inträffade. Närmaste chef ansvarar.
- Om det är möjligt sköts eventuell kontakt med massmedia av en person som är utsedd i förväg
- Vidta eventuellt andra uppföljande åtgärder
- Följ upp händelsen tillsammans med skyddsombud och berörd personal. Sätt in åtgärder utifrån analysen för att undvika att något liknande inträffar igen.
- Avgör om en polisanmälan ska göras

4.1 Information om polisanmälan och rättegång

Läs mer om polisanmälan och rättegång på kommunens intranät.

5 Relaterade dokument

Riskbedömning och handlingsplan hot och våld inom skola

Riskbedömning och handlingsplan hot och våld tjänsteperson

Hot och våld otillåten påverkan - APT-material

Riktlinje för stöd- och skyddsinsatser för förtroendevalda

6 Kontaktuppgifter

Förvaltningens HR-funktion

Enheten för trygghet, brottsförebyggande och säkerhet, e-post: trygghet@uppsala.se

SOS Alarm, Polisen, Brandförsvaret, ambulans tel: 112

Polisen, rådgivning (ej akuta situationer) tel: 11414

Falck Healthcares kristeam (vid extraordinärt krisstöd) tel: 0200-24 73 65