



RIKTLINJER HOT OCH VÅLD i REGION SKÅNE

Fastställd av regionstyrelsen 2018-05-31, § 147

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. Inledning.....	3
1.2 Syfte	3
1.3 Tillämpningsområde.....	3
1.4 Definitioner	3
1.4.1 Hot.....	3
1.4.2 Våld	3
1.4.3 Stalkning.....	4
1.5 Ansvar och organisation.....	4
1.6 Rutiner och anvisningar	4
1.7 Dokumentation	5
2. Förebygga hot och våld	6
2.1 Riskhantering	6
2.2 Utbildning och kunskap	6
2.3 Bemötande.....	7
2.4 Larmutrustning	7
2.5 Anpassning av lokaler och tillträdesskydd.....	7
2.6 Anpassning av verksamheten	7
2.7 Övriga skyddsåtgärder.....	7
3. Vid pågående hot och våld	9
3.1 Rutiner vid nödläge Nödlägesplaner	9
3.2 Personhot.....	9
3.3 Nödvärn.....	9
3.4 Avvisning	10
3.5 Stalkning.....	10
3.6 Undantag från sekretess i samband med hot och våld	10
3.7 Vapen	10
4. Uppföljning av hot och våld.....	11
4.1 Åtgärder i direkt anslutning till hot- och våldsituationer	11
4.1.1 Krisstöd och stödjande samtal	11
4.1.2 Kommunikation och informationsspridning	11
4.2 Anmälan och utredning	11
4.2.1 Arbetsskada, tillbud och avvikelshantering.....	11
4.2.2 Polisanmälan	12
4.2.3 Stöd vid förhör och rättegång.....	12
4.2.4 Uppföljning med externa aktörer och leverantörer	12
5. Referenser.....	13

1. Inledning

Region Skånes riktlinjer för Hot och våld utgår ifrån Region Skånes säkerhetspolicy. Säkerhetsarbetet inom Region Skåne syftar till att skapa en trygg och säker miljö för patienter, besökare, resenärer samt medarbetare.

Region Skånes verksamheter¹ har en stor öppenhet mot allmänheten. I vissa miljöer kan detta innebära en risk för medarbetare att utsättas för hot- och våldsituationer. Det är därför betydelsefullt att Region Skåne förhindrar att hot- och våldsituationer uppstår genom ett aktivt förebyggande systematiskt arbetsmiljö-, säkerhets- och trygghetsskapande arbete.

Det är viktigt att understryka att hot och våld mot förtroendevalda och medarbetare i regionen inte bara är ett angrepp mot den enskilde individen utan också ett angrepp mot demokratin och mot Region Skåne och dess verksamheter.

Hot och våld skall alltid tas på allvar och nolltolerans gäller.

1.2 Syfte

Riktlinjerna anger hur Region Skåne skall förebygga, bemöta och hantera hot och våld utifrån en gemensam grundsyn. Syftet är att skapa förutsättningar för att följa gällande lagstiftning genom:

- en beredskap att hantera hot- och våldsituationer på ett optimalt sätt
- ett gemensamt arbetssätt gällande hot och våld
- en god säkerhetskultur i organisationen
- en miljö inom Region Skånes verksamheter som är säker och trygg att vistas i

1.3 Tillämpningsområde

Riktlinjer gäller för regionens samtliga medarbetare, studerande och praktikanter. För Region Skånes förtroendevalda har en särskild rutin utarbetats.

Gällande lagstiftning och föreskrifter inom området skall tillämpas i samtliga verksamheter.

1.4 Definitioner

1.4.1 Hot

Hot är en handling med eller utan vapen som är ägnat att skapa allvarlig fruktan för någons säkerhet till person, egendom eller information. Vad som uppfattas som ett hot varierar mellan olika individer och olika situationer. Det är den enskildes upplevelse som är det viktiga och inte den objektiva händelsen.

1.4.2 Våld

Våld är en handling mot någon som medför skada fysiskt eller psykiskt på den som blir utsatt för handlingen.

¹ Förvaltningar och övriga verksamheter enligt Region Skånes linjeorganisation

1.4.3 Stalkning

Stalkning är en form av olaga förföljelse genom exempelvis ovälkomna telefonsamtal eller påhålsningar, brev eller e-post samt andra typer av hotfulla handlingar som skuggning och kartläggning, ofta med hjälp av internet².

1.5 Ansvar och organisation

Som arbetsgivare är Region Skåne enligt arbetsmiljölagen (SFS 1977:1160) skyldig att vidta åtgärder för att förhindra att medarbetare utsätts för hot och våld. Region Skånes säkerhetspolicy och Region Skånes arbetsmiljöpolicy anger utgångspunkten för arbetet med säkerhets- och arbetsmiljöfrågor. Säkerhets- och arbetsmiljöpolicy fastställs av regionfullmäktige.

Hanteringen av hot och våld sker genom förebyggande säkerhetsarbete i kombination med det fortlöpande arbetsmiljöarbetet. Detta skall bedrivas som en integrerad del av det dagliga arbetet. Arbetsmiljöansvaret enligt arbetsmiljölagen väger tungt och det är den enskilde chefen som kan ställas till ansvar.

Enligt reglemente och säkerhetspolicy är ansvaret fördelat från regionstyrelsen via regiondirektör, direktör och förvaltningschef vidare ned i linjeorganisationen. Säkerhetsfrågorna följer verksamhetsansvaret fullt ut.

Ansvarig chef svarar för att säkerhets- och arbetsmiljöarbetet initieras, samordnas och dokumenteras och skall säkerställa att verksamhetens risker inventeras, bedöms, åtgärdas och följs upp. I ansvaret ingår även att det finns anpassade regler, rutiner, instruktioner, checklistor m.m. samt att medarbetarna får information och utbildning utifrån de behov som finns i verksamheten.

Som stöd och hjälp till ledarskapet för tillämpning av riktlinjerna finns i verksamheterna eller inom regionen stödfunktioner i form av säkerhets- och HR-funktion, juridisk kompetens samt företagshälsovård.

Varje medarbetare har skyldighet och ett eget ansvar för delaktighet i säkerhets- och arbetsmiljöarbetet. Detta innebär bl.a. att följa angivna regler och anvisningar i sin yrkesutövning samt att hot, våld och stalkning anmäls som avvikelser och att närmaste chef får information om inträffade händelser, se avsnitt 4.2.1.

1.6 Rutiner och anvisningar

Regionens samtliga verksamheter skall utarbeta lokala tillämpbara rutiner för beredskap att hantera hot- och våldssituationer. Rutinerna skall omfatta:

- förebyggande av hot- och våldssituationer
- åtgärder vid hot- och våldssituationer
- åtgärder direkt efter hot- och våldssituationer
- uppföljande åtgärder

² Säkerhetspolisen (2018) Personlig säkerhet. Handbok.

1.7 Dokumentation

Arbetsmiljöverkets föreskrift Systematiskt arbetsmiljöarbete (AFS 2001:01) ställer krav på skriftlig dokumentation. Dokumentationen omfattar bl.a. rutiner, riskbedömningar, handlingsplaner, anmälan av arbetsskada och allvarliga tillbud.

2. Förebygga hot och våld

Förebyggande arbete mot hot och våld är en viktig åtgärd för att skapa en trygg och säker arbetsmiljö. Viktiga hörnstenar i det förebyggande arbetet är riskhantering, utbildning/kunskap och rutiner/anvisningar/råd.

Utgångspunkten för det förebyggande arbetet är Arbetsmiljöverkets föreskrift (AFS 1993:2) Våld och hot i arbetsmiljön.

2.1 Riskhantering

I arbetsmiljöansvaret åligger det arbetsgivaren att ha ett systematiskt arbetsmiljöarbete. Detta innebär att verksamheten löpande ska undersöka arbetsmiljön, utreda ohälsa och olyckor och bedöma om de risker som finns är allvarliga eller inte samt att hantera verksamhetens risker (riskhantering). Riskhantering skall ske i samverkan mellan ansvarig chef och skyddsombud samt säkerhetsombud eller motsvarande, där sådant finns. Medarbetarnas kunskap och erfarenheter skall tas tillvara i arbetet med riskhantering.

I riskhanteringen ingår att utföra en riskbedömning. Detta innebär att inventera och bedöma de risker för hot eller våld som kan finnas i verksamheten samt vidta lämpliga åtgärder för att eliminera eller reducera dessa till en för verksamheten acceptabel nivå.

Riskbedömning och åtgärder skall dokumenteras och sammanställas i en handlingsplan. Åtgärderna skall sedan genomföras och följas upp.

Riskbedömning skall ske fortlöpande:

- med periodiska intervall - minst 1 gång per år
- vid förändringar i organisation eller verksamhet
- vid personella och byggnadstekniska förändringar

2.2 Utbildning och kunskap

Det är viktigt att medarbetare har den kunskap som krävs inom området hot och våld. Genom kunskap och regelbunden utbildning ökar medarbetarnas arbetsmiljö- och säkerhetsmedvetenhet.

Samtliga Region Skånes medarbetare skall:

- få information och utbildning utifrån de behov som framkommit i samband med riskhanteringen i verksamheten.
- i samband med anställning få en arbetsplatsanpassad introduktion om risker, agerande och rutiner för hot- och våldsituationer.

För vissa medarbetare kan det bli aktuellt med fördjupad utbildning anpassad efter specifika behov som framkommit i verksamhetens riskhantering. Detta kan kompletteras med exempelvis:

- kontinuerlig dialog kring hot och våld på arbetsplatsträffar, temadagar och ledningsforum etc.
- informationsmaterial (i tryckt form eller publicerad på intranätet)
- utbildning i kulturella skillnader

2.3 Bemötande

Region Skånes likabehandlingspolicy skall tillämpas. Regionen motsätter sig beteenden som tar sig uttryck i diskriminering, trakasserier och annan kränkande behandling.

En viktig aspekt av det förebyggande arbetet med hot och våld är hur Region Skånes medarbetare bemöter patienter, anhöriga, besökande, resenärer, m.fl. som kommer i kontakt med regionens verksamheter. För att undvika uppkomsten av hot- och våldsituationer kan många gånger bemötandets betydelse vara skillnaden mellan ett positivt eller negativt utfall.

2.4 Larmutrustning

För den larmutrustning som krävs, exempelvis bråk- och överfallslarm³ eller kroppskameror, skall fasta rutiner utarbetas. Rutinerna skall vara kända av alla som arbetar i verksamheten.

Rutiner för larmutrustning skall omfatta:

- hur larmutrustningen fungerar
- vem som är mottagare av larmet
- hur larmutrustningen skall underhållas och funktionstestas. Funktionstest skall dokumenteras

Övning av säkerhetsrutiner och åtgärder vid larm skall genomföras regelbundet.

Regionövergripande upphandling av utrustning skall eftersträvas.

2.5 Anpassning av lokaler och tillträdesskydd

Vid behov skall anpassning av lokaler och tillträdesskydd övervägas för alla verksamheter i syfte att reducera risken för hot och våld till en för verksamheten acceptabel risknivå. Ansvarig chef ansvarar för att kontakta Region Skånes regionövergripande fastighetsfunktion för eventuella åtgärder.

Översyn av skal och tillträdesskydd är viktigt för att skapa trygghet vid hot och våldsituationer⁴.

2.6 Anpassning av verksamheten

Vid återkommande händelser av hot och våld skall anpassning av verksamheten övervägas. Det kan innebära förändrade patient- eller kundflöden i syfte att skapa en tryggare och säkrare arbetsmiljö på arbetsplatsen.

2.7 Övriga skyddsåtgärder

Varje verksamhet skall inneha uppdaterade och lättillgängliga kontakt- och telefonlistor till polis, räddningstjänst, förvaltningsövergripande säkerhetsfunktion eller motsvarande, företagshälsovård samt eventuella interna larmnummer.

³ Bråklarm är interna larm i verksamheten. Överfallslarm går till externa aktörer, ex. polis, larmcentral, väktare.

⁴ Anvisningar Tillträdesskydd – Region Skåne. 2014-06-10.

Varje verksamhet skall även inneha uppdaterade anhöriglistor. Den lokala listan kan innefatta information om exempelvis anhörigs arbetsplats, kontakt- och telefonnummer, ytterligare personer att kontakta m.m.

Särskilda skyddsåtgärder krävs för att inte utsätta den som har skyddad identitet för risker.

3. Vid pågående hot och våld

3.1 Rutiner vid nödläge Nödlägesplaner

För samtliga verksamheter skall lokalt framtagna rutiner finnas för hantering av nödlägen. Dessa rutiner utgör verksamhetens nödlägesplaner. Dessa planer baseras på verksamhetens riskhantering, se avsnitt 2 .1.

Nödlägesplaner kan omfatta exempelvis:

- hantering av nödläge vid pågående hot och våld
- nödläge bombhot inklusive signalementsmall
- nödläge om misstänkt bomb anträffas utan föregående varning
- sabotage

Dessa nödlägesplaner skall aktiveras om en hot- och våldssituation uppstår eller en förhöjd riskbild för hot och våld föreligger.

Ansvarig chef skall se till att nödlägesplanerna hålls aktuella, att de vid behov revideras samt att de är kända av alla medarbetare i verksamheten.

3.2 Personhot

Personhot som riktar sig mot medarbetare i regionen skall alltid tas på allvar.

Om medarbetare blir hotad via e-post, sociala media, telefon, brev eller på annat sätt, skall närmaste chef kontaktas. Vid omedelbar fara skall polis kontaktas.

En särskild riskbedömning skall utföras så att lämpliga skyddsåtgärder kan vidtas.

Avvikelse ska skrivas enligt Region Skånes rutin, se avsnitt 4.2.1

3.3 Nödvärn

Var och en har rätt att försvara sig själv samt sin egendom enligt nödvärnsrätten (24 kap 1 § Brottsbalken 1962:700). En person som hjälper den som blir angripen har samma rätt att agera enligt nödvärnsrätten. Rätten till nödvärn föreligger bland annat vid ett påbörjat eller överhängande brottsligt angrepp på person eller egendom.

Enligt bestämmelserna om nödvärn har man även möjlighet att ingripa då det föreligger nöd. Detta gäller bland annat när fara hotar liv, hälsa och egendom. Detta ger exempelvis vårdpersonal möjlighet att ingripa då en person försöker företa självdestruktiva handlingar.

Oavsett förhållande och åtgärd är det viktigt att förtydliga att medarbetare inte skall riskera liv eller hälsa i samband med ovanstående situationer. I sådana situationer skall polis tillkallas, alternativt ordningsvakt⁵ om sådan finns att tillgå.

⁵ Ordningsvakt innehar befogenhet att omhänderta eller avvisa personer samt får använda våld i viss utsträckning om uppgiften inte kan lösas på annat sätt. Jämför med väktare som får avvisa personer men enbart agera enligt nödvärnsrätten.

3.4 Avvisning

Regionens medarbetare har rätt att muntligen avvisa personer som inte följer givna föreskrifter inom lokaler, områden eller motsvarande där regionen bedriver verksamhet. Vid behov tillkallas polis, ordningsvakt eller väktare. Det är enbart polis eller ordningsvakt som fysiskt kan avvisa.

Enligt 2 kap 2 § patientlagen (2014:821) skall varje patient som vänder sig till hälso- och sjukvård, om det inte är uppenbart obehövt, snarast ges en medicinsk bedömning. En person som söker vård vid vårdinrättning kan inte avisas om behov av vård föreligger. Vård som inte är akut kan emellertid tillfälligt nekas eller begränsas om den inte går att genomföra på ett säkert sätt på grund av patientens uppträdande.

3.5 Stalkning

Om medarbetare i regionen på grund av sin yrkesutövning eller på annat sätt som påverkar medarbetarens arbete blir utsatt för olaga förföljelse, s.k. stalkning, skall detta anmälas till polis. Anmälan skall ske av medarbetarens närmaste chef i samråd med medarbetaren. Bedömning om risk föreligger för att stalkning kan övergå till fysiskt våld är en polisiär uppgift.

Viktigt att uppmärksamma är att stalkning i allmänhet inte har en klar utgångspunkt på samma sätt som våldshandlingar. Detta medför att arbetsgivaren inte kan förutsättas känna till ärendet om den som drabbas själv inte informerar om det. Ett problem med stalkning är att den drabbade kan uppleva detta som något delvis självförvällat och att detta kan medföra exempelvis skamkänslor etc. som förhindrar att detta slag anmäls.

3.6 Undantag från sekretess i samband med hot och våld

För det fall hot eller våld förekommer i vården kan i vissa fall undantag från bestämmelserna om tystnadsplikt och sekretess gälla. Vid behov av juridisk rådgivning angående sekretess i samband med brott kontakta Region Skånes jurister.

En vägledning i hur Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) tillämpas finns att tillgå i Region Skånes promemoria Sekretess inom hälso- och sjukvården.

3.7 Vapen

Det är inte tillåtet att medföra och inneha skjutvapen (Vapenlagen 1996:67), knivar och andra farliga föremål inom regionens verksamheter såvida de inte används vid yrkesutövning eller utbildning.

4. Uppföljning av hot och våld

Medarbetare som har utsatts för hot och våld skall snabbt få hjälp och stöd för att förebygga och lindra såväl fysisk som psykisk skada.

Ansvarig chef skall säkerställa att medarbetare får adekvat stöd. Råd och stöd kan ges av företagshälsovård, säkerhets- och HR-funktion samt fackliga organisationer.

Arbetsskador och tillbud skall utredas så fort som möjligt, se avsnitt 4.2.1

4.1 Åtgärder i direkt anslutning till hot- och våldsituationer

Verksamheterna skall inneha lokala rutiner för åtgärder i direkt anslutning till hot- och våldsituationer.

4.1.1 Krisstöd och stödjande samtal

Behovet av psykosocialt stöd varierar mellan individer och situationer.

Ett gott omhändertagande från arbetskamrater och hjälp med praktiska avgöranden kan lindra följderna och påskynda återhämtning.

Den som personligen drabbats av hot eller våld samt arbetskamrater som varit med vid händelsen kan ha behov av emotionell första hjälp. Dessa bör få stöd och möjlighet att tala ut om sina upplevelser. De stödjande samtal som rekommenderas är kamratsamtal, avlastningssamtal, teknisk- och psykologisk debriefing.

4.1.2 Kommunikation och informations spridning

Det är viktigt att snabb och saklig information ges om händelser som inträffat för att förebygga oro och spekulationer. Kommunikation och informations spridning skall ske i enlighet med Kriskommunikationsplan för Region Skåne.

4.2 Anmälan och utredning

4.2.1 Arbetsskada, tillbud och avvikelshantering

Hot och våld skall anmälas, utredas och följas upp som arbetsskada eller tillbud/avvikelse⁶. Region Skånes rutiner och IT-stöd för avvikelser skall användas.

Nedanstående punkter skall framgå av respektive verksamhets interna rutiner rörande arbetsskada och tillbud:

- Har olycksfall eller annan skadlig inverkan i arbete föranlett dödsfall eller svårare personskador eller samtidigt drabbat flera arbetstagare skall Arbetsmiljöverket underrättas enligt arbetsmiljöförordningen § 2. Detsamma gäller tillbud som har inneburit allvarlig fara för liv eller hälsa. Utebliven anmälan kan ge böter. Vid osäkerhet om anmälan skall göras eller inte kontaktas Arbetsmiljöverket för rådgivning.
- Socialförsäkringsbalken (2010:110) anger att arbetsgivaren är skyldig att anmäla arbetsskada till Försäkringskassan. Skyddsombud skall medverka vid anmälan.

⁶ Arbetsskada innebär att skada uppstått. Tillbud hänvisar till en situation där en skada kunde ha inträffat.

- Att det i anställningen vid Region Skåne ingår en försäkring om medarbetarna skadar sig (TFA-KL).
- Händelser skall hanteras enligt verksamhetens sedvanliga avvikelse- och tillbudsrapportering.

4.2.2 Polisanmälan

Ansvarig chef skall tillse att polisanmälan sker i samverkan med den drabbade medarbetaren enligt verksamhetens rutiner.

Är det ett allmänt allvarligt hot som riktas mot arbetsplatsen skall ansvarig chef omgående göra en anmälan till polisen.

Vid frågor om polisanmälan kan Region Skånes jurister, säkerhets- och HR-funktion utgöra stöd och hjälp.

4.2.3 Stöd vid förhör och rättegång

Medarbetare kan efter att en hot- och våldshändelse har inträffat kallas till förhör eller rättegång, som målsägande eller vittne. Uppstår sådan situation skall ansvarig chef se till att:

- medarbetare vid begäran får tillgång till juridisk rådgivning och information ges om rättsprocessen
- medarbetare erbjuds att ha med sig sin chef eller annan stödperson vid förhör hos polis eller vid rättegång

Råd och stöd till chef och medarbetare kan ges av Region Skånes jurister

4.2.4 Uppföljning med externa aktörer och leverantörer

Uppföljning med externa aktörer, t ex polis, skall genomföras kontinuerligt för att förbygga hot och våld. Detta i syfte att göra en avstämning om hur samarbetet mellan verksamheten i Region Skåne och den externa aktören fungerar och vad som kan utvecklas.

Översyn och avstämning av avtal med leverantörer skall göras utifrån riskerna med hot och våld. Det kan vara statistik, rapporter eller riskanalyser som på olika sätt belyser avtalsöverenskommelsen.

5. Referenser

Anvisningar Tillträdesskydd – Region Skåne. 2014-06-10

Arbetsmiljölagen (SFS 1977:1160)

Arbetsmiljöförordningen (1977:1166)

Arbetsmiljöverkets föreskrifter:

- Systematiskt arbetsmiljöarbete (AFS 2001:01)
- Våld och hot i arbetsmiljön (AFS 1993:02)
- Första hjälpen och krisstöd (AFS 1999:07)
- Ensamarbete (AFS 1982:03)
- Organisatorisk och social arbetsmiljö (AFS 2015:4)

Brottsbalken (1962:700)

- Nödvärn; 24 kap

Patientlagen (2014:821)

Kriskommunikationsplan för Region Skåne

Offentlighets- och sekretesslag (2009:400)

Personlig säkerhet, Handbok utgiven av Säkerhetspolisen, 2018

Region Skånes likabehandlingspolicy

Region Skånes policy för hälsofrämjande arbetsmiljö (arbetsmiljöpolicy)

Region Skånes riktlinjer för riskbedömning avseende arbetsmiljö

Region Skånes säkerhetspolicy

Region Skånes säkerhetsstrategi

Sekretess inom hälso- och sjukvården, promemoria, Region Skåne

Socialförsäkringsbalken (2010:110)

Vapenlagen (1996:67)