



Handlingsplan för hantering av våld och hot inom stadsbyggnadsförvaltningen

Generellt

Enhetschefen har huvudansvaret för arbetsmiljöarbetet, vilket inkluderar säkerställande av en trygg arbetsmiljö för alla medarbetare. Detta innebär bland annat att:

- Vid nyanställning informera om arbetsrelaterade risker och förklara varje medarbetares skyldighet att följa säkerhetsrutiner.
- Säkerställa att alla medarbetare får kännedom om och följer gällande säkerhetsrutiner för hantering av hot- och våldssituationer.
- Kartlägga, åtgärda och följa upp risker för hot och våld på arbetsplatsen.
- Skapa och upprätthålla rutiner för hantering av hot och våld, samt vidta nödvändiga åtgärder vid behov.
- Genomföra en årlig genomgång av säkerhetsrutiner med arbetsgruppen för att påminna om och säkerställa medvetenhet om rutinerna vid hot- och våldssituationer.

Genom dessa åtgärder säkerställs att arbetsmiljön är säker och att medarbetarna har de verktyg och den kunskap som krävs för att hantera eventuella risker, särskilt när det gäller hot och våld.

Varje medarbetare har ansvar för att:

- Bidra till en trygg och säker arbetsmiljö.
- Känna till och följa arbetsplatsens säkerhetsrutiner.
- Registrera närmaste anhörigs kontaktuppgifter i Självservice.
- Rapportera tillbud och hot- och våldssituationer till chef samt registrera i stadens system för tillbuds- och skaderapportering.
- Delta i arbetsmiljöarbetet och medverka i genomförandet av åtgärder.
- Meddela chefen om en arbetsuppgift innebär risk för olycksfall eller ohälsa.



Risikförebyggande insatser

Obehörigas åtkomst till lokaler

För att förebygga incidenter och säkerställa en trygg arbetsmiljö är det viktigt att alla dörrar som ska vara låsta, slår igen och går i lås. Detta gäller särskilt när byggnaden inte är öppen för allmänheten eller i specifika lokaler som ska vara låsta, såsom cykelgaraget. Det är allas ansvar att säkerställa att dörrar och utrymmen som ska vara låsta verkligen är det. Genom att säkerställa att dörrar är låsta och att ingen obehörig släpps in, minskar vi risken för obehörig åtkomst och potentiella hot- och våldssituationer.

Möte i stadsbyggnadshuset

- **Anmäl besök:** Alla besök ska anmälas till receptionen före mötet, det görs via EZbooking. Vid känsliga eller potentiellt riskfyllda besök är det extra viktigt att receptionen informeras i förväg.
- **Aldrig ensam:** Ta aldrig in besök på tider när du är ensam kvar. Detta gäller även under lunchen.
- **Fysisk säkerhet:** Om möjligt, be dina besökare att hänga av sig ytterkläder utanför rummet.
- **Tänk på din placering:** Placera dig närmast dörren för att ha bättre kontroll över situationen och ger dig själv möjlighet att snabbt lämna.
- **Välj säkra rum:** Använd gärna rum 133 på våning 1, eftersom receptionen och cafeterian har uppsyn över detta rum, vilket kan bidra till ökad säkerhet.
- **Hantera aggressioner:** Genom att möta aggressioner på ett sansat sätt minskar risken för våld och hot. Försök behålla lugnet och reagera på ett kontrollerat sätt.
- **Avsluta besök vid hot:** Om en besökssituation börjar kännas hotfull, se till att avsluta samtalet eller hitta en anledning att lämna rummet för att undvika en upptrappning.



Ensamarbete utanför huset

- **Följ riktlinjer och lyssna på din känsla:** Utför aldrig ensamarbete om riktlinjerna inte tillåter det. Kontrollera alltid gällande riktlinjer innan du ger dig ut. Om du känner obehag inför besöket eller om riktlinjer föreskriver det, se till att vara två vid besöket.
- **Informera kollega eller chef:** Meddela alltid en kollega eller chef vart du ska, tiden för besöket och när du förväntas vara tillbaka. Om möjligt, ange även vem du ska träffa och kontaktuppgifter till personen.
- **Registrera dina besök:** Registrera alltid yttre besök i din kalender så att det framgår var du är. Detta gör det lättare för kollegor och chefer att veta var du befinner dig om något skulle hända.
- **Meddela om ändrade planer:** Om du tänker åka direkt hem efter ett besök för att fortsätta arbetet, meddela alltid en kollega eller chef om detta. Det är viktigt att någon vet var du befinner dig.
- **Använd mobilt larm:** Boka och använd mobilt larm. Se till att du vet hur det fungerar, att det är laddat och tillgängligt innan du lämnar arbetsplatsen. (Läs vidare nedan om larm*).
- **Var beredd att agera:** Larma vid behov andra personer på lämpligt sätt (larm, telefon eller rop). Ha en plan för hur du snabbt kan påkalla hjälp om det skulle behövas.
- **Använd rätt skyddsutrustning:** Använd varsel-/skyddskläder enligt de riktlinjer som finns på enheten. Kontrollera att du har rätt skyddsutrustning för den miljö du ska arbeta i. Extra kläder finns att låna.

Under besök utanför huset

- **Regelbunden kontakt:** Håll regelbunden kontakt med en kollega eller chef vid längre besök. En snabb check-in via telefon eller meddelande kan vara en extra säkerhetsåtgärd.
- **Var uppmärksam:** Var uppmärksam på omgivningen och eventuella riskfaktorer. Identifiera möjliga flyktvägar och var beredd på att agera vid behov.
- **Avbryt vid obehag:** Om du känner obehag, avbryt uppdraget/besöket och lämna området och kontakta berörd chef. Ta inga onödiga risker – din säkerhet går alltid först.



Vid akuta situationer

- **Lämna platsen:** Det viktigaste vid en akut situation är att du tar dig bort från hotet så fort som möjligt. Bevara lugnet och fokusera på din egen säkerhet.
- **Lämna utrustning:** Lämna kvar eventuell utrustning om det behövs - din säkerhet är viktigare än arbetsmaterial eller utrustning.
- **Larma och rapportera:** Larma omedelbart och informera chef. Dokumentera händelsen i enlighet med arbetsplatsens rutiner.

Vid händelse av hot och våld

- **Möt upp polisen:** När polisen anländer, meddela dem om händelsen och ge information om var de kan hitta relevant dokumentation. I vissa fall kan det vara lämpligt att ta in polisen via en annan ingång.
- **Stöd till utsatt person:** Den som blivit utsatt för tillbudet förs ut från rummet eller situationen. Gå till lämpligt rum/ställe och se till att någon finns hos personen hela tiden. Man behöver inte göra eller säga så mycket, bara finnas där som stöd.
- **Vid behov av läkarvård:** Om medarbetaren är i behov av vård ska alltid kollega/chef till den utsatte följa med. Vid uppkommen skada ska rättsintyg begäras.
- **Säkerhet för övriga:** Vid en hotfull/tumultartad situation, se till att både besökare och medarbetare i närheten tas till säkerhet och får den hjälp som behövs för att komma undan.



Efter händelsen och fortsatta insatser

- **Praktiska arrangemang:** Kontrollera vad som behöver ordnas praktiskt, till exempel avbokning av andra besök eller om någon annan behöver ta hand om arbetsuppgifter med mera.
- **Stöd till inblandade:**
 - Alla som varit inblandade kan ha behov av att prata igenom vad som hänt. Sitt ner en stund och samla ihop intrycken och kontrollera om någon är i behov av extra stöd.
 - Om det behövs, ordna med transport hem för berörda medarbetare. Överväg om någon ska följa med i taxin/hem som extra stöd.
 - Kontrollera om berörda medarbetare har någon hemma som kan ta hand om hen, och om inte kontakta anhöriga för att ge stöd vid behov.
 - Är det någon som är ensamstående, kan det vara bra att chefen tar på sig att ringa hem och kolla hur det är fram på kvällen.
- **Information till ledning:** Informera förvaltningschef, avdelningschef, berörd chef och HR-chef om händelsen och de åtgärder som vidtagits.
- **Rapportering:** säkerställ att en arbetsskadeanmälan görs i stadens system för tillbuds- och skaderapportering samt polisanmälan i förekommande fall. Vid allvarliga incidenter ska Arbetsmiljöverket underrättas.
- **Externt stöd:** Vid svåra eller akuta händelser kan det vara aktuellt att ta in extern hjälp för att hantera de känslomässiga reaktionerna som kan uppstå i efterhand. Företagshälsovården, Feelgood har en upphandlad kristjänst som kan ge stöd.
- **Hantera kontakt med press:** Vid behov, sköt kontakter med press och media i enlighet med arbetsplatsens rutiner.

Kom ihåg att alla har skyldighet att hjälpa till om sådant här händer. Det är inte säkert att någon chef är på plats, vilket kan innebära att någon annan i gruppen får hantera situationen.



Telefonhot

Telefonhot kan utgöra en allvarlig säkerhetsrisk och påverka både arbetsmiljö och trygghet. För att hantera dessa situationer på ett strukturerat sätt är det viktigt att dokumentera all relevant information noggrant.

Vid ett telefonhot – försök behålla lugnet och notera så mycket information som möjligt. Använd stadens dokument för att säkerställa att rätt uppgifter samlas in, vilket underlättar vid polisanmälan och vidare åtgärder.

[Stadens stödjande dokument vid telefonhot.](#)

Sociala medier

Hot och trakasserier via sociala medier kan vara särskilt påfrestande eftersom de kan nå medarbetaren även utanför arbetstid. För att möjliggöra och underlätta vidare hantering ska medarbetare som drabbas spara en skärmdump (på PC alt+print screen), skriva ut denna och därefter vända sig till närmsta chef.

Du som chef bör omedelbart vidta åtgärder, till exempel genom att polisanmäla händelsen.



Vid händelse av väpnat våld

Risken för att drabbas av ett terrordåd i Sverige är liten. Trots det är det viktigt att förbereda sig på hur man bör agera om det sker ett väpnat angrepp (exempelvis skjutvapen eller explosiva ämnen). Om du hör skottlossning, explosioner eller annat som tyder på potentiellt dödligt våld är det viktigt att omedelbart agera genom de tre principerna fly, sök skydd och larma.

Fly

- **Sätt dig själv i säkerhet:** Lämna platsen så snabbt och säkert som möjligt.
- **Använd nödutgångar:** I huvudsak bör du använda nödutgångar när du flyr och undvika stora folksamlingar om möjligt.
- **Bedöm säkerheten kontinuerligt:** Gör en kontinuerlig bedömning av säkerheten under flykten och välj den säkraste vägen ut.
- **Uppmana andra att fly:** Be andra personer att lämna platsen och lämna kvar eventuella tillhörigheter.

Sök skydd

- **Sök en säker plats:** Om du inte kan lämna området, sök en plats som är så säker som möjligt och erbjuder skydd.
- **Var uppmärksam:** Håll koll på omgivningen och försök att behålla lugnet.
- **Sätt mobilen på ljudlöst:** Sätt din mobil på ljudlöst och stäng av vibration, eftersom mobilens signal kan avslöja din position om du gömmer dig.
- **Undvik att ringa:** Ring inte till någon som kan befinna sig i riskområdet, eftersom detta kan avslöja din plats.
- **Håll händerna fria:** När polisen anländer, håll händerna fria och gör inga hastiga rörelser för att underlätta deras bedömning av situationen.

Larma

Om du lyckats fly ska du så fort som möjligt larma polisen via 112. Polisen behöver veta; platsen, vad som har hänt, hur många gärningsmän du har sett, vilka vapen de använt, hur de ser ut och var du senast såg dem.

Tänk även på:

- Ring inte med mobilen om du inte måste. Blir nätet överbelastat kan det bli svårt för livsviktiga samtal att komma fram.



- Var förberedd på att ytterligare attentat kan ske.
- Dela inte obekräftad information på Internet eller på något annat sätt.
- Följ polisens, räddningstjänstens och andra myndigheternas uppmaningar.



*Bokningsbara mobilalarm/personalarm – vad gäller?

- Larmen bokas via EZbooking och hämtas ut i receptionen. Säkerställ att du vet hur larmet fungerar (receptionen lämnar ut instruktioner) och att larmet har kontakt och GPS-funktionen är aktiv.
- När du utlöser larmet går en signal till larmcentral som direkt ser vilken position du har. Samtidigt kopplas ett röstsamtal upp så operatören kan höra vad som händer och hur situationen utvecklas. De är med ända tills hjälp är på plats och kan ta över.
- Samtidigt som larm utlöses kontaktas HR-chef.

Överfallslarm/Blixtlampor kopplade till receptionen och cafeteria

I receptionen och cafeterian finns ett överfallslarm som är kopplat till både intern personal och externa larmtjänster.

Så ska du agera vid larm - Ta alltid larmet på allvar!

- **Bege dig mot receptionen:** All tillgänglig personal ska omedelbart ta sig mot receptionen – det viktiga är att vara i närheten.
- **Agera utan att utsätta dig själv för fara:** Ofta räcker det att finnas i närheten för att avskräcka en hotfull situation.

Så fungerar larmet

- **Tyst larm med blixtlampor:** När larmet aktiveras i receptionen är det ett tyst larm, vilket innebär att det inte hörs något ljud, men blixtlampor blinkar på samtliga våningsplan för att signalera att larmet har utlöst.
- **Larmindikatorer på våningsplanen:** Dessa finns placerade på:
 - **Plan 4:** Utanför ekonomi
 - **Plan 3:** Drift och underhåll
 - **Plan 2:** Bygglovsenheten
 - **Plan 1:** MEX (mark- och exploateringsenheten)



- **Automatiskt larm till SOS Alarm:** När receptionen trycker på larmknappen går en signal direkt till SOS Alarm, vilket innebär att både polis och väktare skickas till platsen.
- **Internt larm vid obehagliga situationer:** Receptionen har även möjlighet att använda ett internt larm vid situationer som inte är akuta men ändå obehagliga.



Viktiga telefonnummer

Polisen, telefon 114 14. I nödsituation ring 112.

Feelgood, företagshälsovården, telefon 042-26 63 30.

I händelse av akut psykologisk kris ska du kontakta jourlinjen för akut krisstöd ring 010-251 46 00. Öppen dygnet runt. Läs mer på sidan Hantera akuta arbetsmiljöproblem.

Rutiner vid polisanmälan av våld och hot

Rättegångshjälp

En händelse som har polisanmälts kan gå vidare till Tingsrätten och då blir medarbetaren kallad som målsägande. Medarbetaren har då en skyldighet att infinna sig.

Vid händelse av rättegång ska det erbjudas personligt stöd före, under och efter till personer som kallats till rättegång, som vittnen eller målsägande. Medarbetaren bör förbereda sig inför rättegången exempelvis genom att se över polisanmälan, arbetsskadeanmälan och anteckningar. Arbetsgivaren ska vara närvarande vid rättegången, som ett stöd för medarbetaren.