



HÖGSKOLAN  
DALARNA

# **Handläggningsordning Hot och våld – om en anställd drabbas**

Beslut: Rektor 2015-11-30

Revidering: -

Dnr: DUC 2015/2140/10

Gäller fr o m: 2015-11-30

Ersätter: -

Relaterade dokument: Arbetsmiljöpolicy, DUC 2013/651/10, Regler för delegering av arbetsmiljöansvar DUC 2014/136/10, Krisplan, DUC 2015/2165/10

Ansvarig för uppdatering: Säkerhetsansvarig

## Innehållsförteckning

<b>1. Inledning.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Hur förebygger man hot och våld? .....</b>	<b>3</b>
2.1 Ett arbetsmiljö- och demokratiproblem .....	3
2.2 Ansvar .....	3
2.3 Risker .....	3
2.4 Utbildning .....	4
<b>3. Åtgärder vid hot och våld inom Högskolan Dalarna.....</b>	<b>4</b>
3.1 Vid större olyckshändelser eller katastrofer - krisorganisationen .....	4
3.2 Vid övriga hot- och våldssituationer .....	4
<b>4. Uppföljning – efter situation med hot eller våld.....</b>	<b>6</b>

## Bilagor

Bilaga 1	Tillfällen att identifiera risker, checklista
Bilaga 2	Riskbedömning för hela eller delar av Högskolan Dalarna, checklista
Bilaga 3	Metod för bedömning av risker, checklista
Bilaga 4	Riskbedömning inför en aktivitet, checklista
Bilaga 5	Riskbedömning vid en incident, checklista
Bilaga 6	Vad gör chefen när något hänt? Checklista
Bilaga 7	Bra att veta när något har hänt, checklista
Bilaga 8	Exempel på hur den drabbade och andra personer kan skyddas
Bilaga 9	Uppföljningssamtal, checklista

# 1. Inledning

I Högskolan Dalarnas arbetsmiljöpolicy från 2013-04-08 (DUC 2013/654/10) fastslås att ”Det är av central betydelse att arbetsmiljöarbetet genomförs i förebyggande syfte med målsättningen att ingen utsätts för risker eller drabbas av skada på grund av brister i den psykosociala eller fysiska arbetsmiljön”. Arbetsmiljö innebär hela det sammanhang som en arbetsplats består av – allt inom oss och omkring oss. Allt från arbetets organisering och mänskliga relationer till fysiska skydd mot skador och olyckor.

Detta dokument är framtaget för att utgöra ett stöd i Högskolan Dalarnas arbete:

- Med att förebygga situationer där våld eller hot kan förekomma.
- När våld eller hot drabbar anställd.
- I krisprocessen efter att anställd drabbats.

## 2. Hur förebygger man hot och våld?

### 2.1 Ett arbetsmiljö- och demokratiproblem

Det är viktigt att arbetet med att förebygga och hantera hot och våld inte enbart ses som ett säkerhetsproblem i största allmänhet, utan att det tydligt lyfts fram i arbetsmiljöarbetet. Att arbeta aktivt för att motverka hot och våld bidrar också till att skapa en god arbetsmiljö.

### 2.2 Ansvar

Inom högskolan har rektor det yttersta ansvaret för arbetsmiljön. Genom delegering kan arbetsmiljöarbetsuppgifter överföras till organisatoriskt underställda chefer. Med dessa arbetsuppgifter följer ansvar för arbetsmiljön. (Regler för delegering av arbetsmiljöansvar vid Högskolan Dalarna, DUC 2014/136/10)

I detta dokument används ordet chef för att beskriva chef med arbetsmiljöansvar enligt ovan. Vidare används begreppet arbetsenhet som beskrivning av det verksamhetsområde som chef har arbetsmiljöansvar för.

Alla anställda har ett personligt ansvar för arbetsmiljön i det dagliga arbetet. Det innebär att man, förutom att följa fastställda rutiner, instruktioner och använda anvisad skyddsutrustning, även ska vara uppmärksam på och till chef rapportera eventuella risker och hot mot en god arbetsmiljö.

### 2.3 Risker

Anställda kan ha, eller uppfattas ha, en makt- eller myndighetsfunktion gentemot en angripare, en maktfunktion som innebär att den anställde har rätt att neka eller ändra på något som angriparen inte accepterar. Hotet från angriparen kan ha avsikten att hämnas, skrämmas, skada eller att påverka ett beslut. Inom en högskola råder exempelvis ett sådant maktförhållande mellan antagningshandläggare och sökande, lärare och student men kan även råda mellan chef och medarbetare.

Förslag på tillfällen när en riskinventering kan göras beskrivs i bilaga 1 ”Tillfällen att identifiera risker”.

Genom att kartlägga var, när och varför risker förekommer kan förebyggande åtgärder göras effektivare. Hur man gör en riskinventering beskrivs i bilaga 2 ”Riskbedömning för hela eller delar av Högskolan Dalarna, checklista”.

Genom att bedöma sannolikheter och konsekvenser kan en risk värderas. Med hjälp av bilaga 3 ”Metod för bedömning av risker, checklista” underlättas arbetet med att identifiera och värdera riskerna på en arbetsplats. Risker avgör vilka åtgärder som vidtas. Det kan gälla organisatoriska förändringar, säkerhetsrutiner, tekniska hjälpmedel, anpassning av lokaler, information, utbildning och åtgärder efter inträffade händelser.

## 2.4 Utbildning

En viktig del i det förebyggande arbetet är utbildningsinsatser för anställda. Utbildningarna kan vara i formen av allmän säkerhetsinformation och/eller riktad utbildning för specifika målgrupper till exempel krisgrupp, chefer, receptionspersonal med flera.

När det gäller den arbetsplatsanknutna introduktionen är det viktigt att man tidigt informerar hur man vid den enskilda avdelningen/enheten arbetar med den psykosociala arbetsmiljön, exempelvis hur konflikter av olika slag hanteras och vart den anställde ska vända sig om han eller hon blir utsatt för hot eller våld i någon form.

Avdelningsmöten är viktiga möten och bör därför användas för att, utöver vanligt förekommande frågor, även samtala kring händelser som konflikter, hot och/eller våld inom den egna arbetsplatsen.

## 3. Åtgärder vid hot och våld inom Högskolan Dalarna

När hot eller våld drabbar enskilda är det av särskild betydelse att det finns en organisation som klarar av att hantera den uppkomna situationen. Som stöd kan organisationen vid situationer med hot och våld använda sig av checklistor.

Alla former av hot eller våld ska tas på allvar. Hotfulla situationer kan uppfattas väldigt olika av personer som befinner sig i dem. Vissa reagerar inte alls medan andra kan reagera kraftigt. Om Du som anställd upplever hot - informera närmaste chef omedelbart!

### 3.1 Vid större olyckshändelser eller katastrofer - krisorganisationen

Om en svår olycka eller katastrof inträffar och arbetsplatsen, eller delar av den, hamnar i akut krissituation har Högskolan Dalarna en krisorganisation för att hantera det uppkomna läget. Till sin hjälp har krisorganisationen en krisplan med åtgärder som ska vidtas när en svår olycka eller en katastrof inträffat på arbetsplatsen.

Krisorganisationen aktiveras endast vid större olyckshändelser eller katastrofer. Mindre olyckshändelser kan oftast hanteras och bearbetas inom ramen för det sociala nätverket, t ex arbetsledarinsatser och kamratstöd. Krisplan för Högskolan Dalarna (DUC2015/2165/10) finns på [www.du.se](http://www.du.se).

### 3.2 Vid övriga hot- och våldssituationer

Vid situationer med hot och våld kan man använda sig av följande checklistor:

Bilaga 4 – Riskbedömning inför en aktivitet.

Bilaga 6 – Vad gör chefen när något hänt?

Bilaga 7 – Bra att veta när något har hänt.

Bilaga 8 – Exempel på hur den drabbade och andra personer kan skyddas.

#### **Generellt sett skall man i situationer då man känner sig hotad försöka**

- Uppträda lugnt.
- Lyssna aktivt och hålla sig till sakfrågan.
- Inte försvara varor eller föremål med risk för sin egen säkerhet.
- Om möjligt kalla på hjälp från närmaste chef. Själva tillfället då man kallar på hjälp/larmar måste anpassas efter situationen/läget.

**Finns fara för liv och hälsa kontakta polisen omedelbart, ring 112!**

## **Chefens ansvar**

Chefen är, i egenskap av arbetsgivare, ansvarig för arbetsmiljöarbetet och för att arbetet organiseras på ett sådant sätt att risker för otillåten påverkan i möjligaste mån undanröjs. Med det följer att chefen har ett ansvar för hur situationen vid en incident hanteras. Vid behov av stöd och vägledning kontakta säkerhetsansvarig.

### **I. Kommer till platsen**

När en anställd har hotats, ska närmast berörda chef infinna sig så fort som möjligt. Om han eller hon är långt ifrån arbetsplatsen, ska det finnas en rutin för vem som ersätter chefen vid en incident.

Chefen ska, om denne inte är på platsen, skyndsamt ges information om händelser som kan ha betydelse för riskbedömning och behov av särskilda åtgärder.

### **II. Ser till att de drabbade får hjälp**

Bilaga 7 – Bra att veta när något har hänt.

Det är viktigt att chefen ger tydliga besked till de anställda. Se till att den drabbade får den omedelbara hjälp som situationen kräver.

### **III. Skaffar sig en hotbild**

Bilaga 4 – Riskbedömning inför en aktivitet

Bilaga 8 – Exempel på hur den drabbade och andra personer kan skyddas.

När en incident har inträffat är det viktigt att chefen snabbt gör en riskbedömning. Utifrån riskbedömningen kan chefen bestämma vilka former av insatser som omedelbart behövs.

Utifrån hotets karaktär – bombhot, hot via e-post etcetera blir det aktuellt med olika stödåtgärder. Bland de åtgärder som kan komma att erbjudas finns krisstöd till drabbade via företagshälsovården, larm- eller annan skyddsutrustning, bevakningstjänst mm.

### **IV. Bestämmer vem som ska göra vad de närmaste timmarna**

Chefen bestämmer vem som följer den drabbade till sjukhus eller hem. Ska någon annan än den drabbade kontakta anhöriga, och i så fall vem gör det? Vem ringer den drabbade under kvällen? Behövs akuta skyddsåtgärder för den drabbade och dennes familj? Ska polisen kontaktas och vem följer upp den kontakten? Behövs avlastningssamtal?

### **V. Beslutar vem som informerar vem**

Bilaga 6 – Vad gör chefen när något hänt?

Förutom att kontakta säkerhetsansvarig och vid allvarliga händelser rektor och informationschef behöver chefen fundera igenom och ta beslut om hur övriga anställda informeras om händelsen. Det är viktigt att övriga anställda vid avdelningen snabbt informeras om händelsen. Informationen ska vara rak och tydlig för att undvika onödig ryktesspridning. Samla ihop de anställda till en informationsträff och informera övriga så snabbt som möjligt, exempelvis via e-post eller telefon. I vissa fall behöver receptionen kontaktas för att de ska kunna svara på frågor från studenter.

### **VI. Bestämmer vem som ska göra vad de närmaste dagarna**

Chefen ser till att berörd personal frigörs från sina ordinarie arbetsuppgifter om det bedöms nödvändigt för den eller de drabbade.

För den som utsatts för starkt påfrestande händelser kan det behövas en tillfällig förändring av arbetsuppgifter eller arbetstider. En temporär anpassning av arbetsuppgifter kan behöva göras, men det är då viktigt att detta görs i nära samråd med den det berör och personalchefen.

Chefen har, efter att ha blivit kontaktad, att stödja den enskilde om en polisanmälan ska göras. Vid osäkerhet om polisanmälan ska göras uppmanas chefen att samråda med säkerhetsansvarig. Högskolan Dalarna rekommenderar att en polisanmälan alltid ska göras vid händelser där anställda utsatts för hot eller våld. Högskolan kan göra anmälan men det är alltid den som drabbats som får ta det slutliga avgörandet eftersom han eller hon blir målsägande.

Vid osäkerhet om vilka resurser som kan behöva sättas in i det aktuella ärendet rekommenderas samtal med säkerhetsansvarige och/eller personalchef.

Vid ett allvarligare tillbud eller när någon blivit allvarligt skadad ansvarar chefen för att omedelbart anmäla detta till Arbetsmiljöverket detta kan göras på <https://anmalarbetssskada.se/>.

## **4. Uppföljning – efter situation med hot eller våld**

### Bilaga 9 – Uppföljningssamtal

Uppföljningssamtal är chefens sätt att återkommande följa den drabbades normaliseringsprocess och därmed kunna ge och kanalisera stöd eller andra åtgärder vid behov. Chefen bör ha uppföljningssamtal med den eller de drabbade inom en vecka för att ta reda på om det kvarstår behov av särskilda åtgärder, exempelvis samtalsstöd. Var uppmärksam på den drabbades frånvaro och sjukskrivningar det följande året efter en incident. De kan vara tecken på att normaliseringsprocessen inte fungerar.

Var medveten om att de flesta – med ett bra medmänskligt stöd – genomgår en normaliseringsprocess utan kvarstående problem, även om det tar tid. Var uppmärksam på om medarbetaren inte kommer vidare i sin process. Det kan vara ett tecken på behov av ett fördjupat stöd.

Chefen gör med utgångspunkt i t ex sjukfrånvaro eller önskemål en bedömning om ytterligare uppföljningssamtal eller behandlingsinsatser behövs. Efter 2-3 månader bör han/hon följa upp om några problem kvarstår.

Säkerhetsansvarig tar initiativ till och ansvarar för att händelsen utvärderas och vid behov dokumenteras. I samband med en sådan utvärdering har chef som arbetsmiljöansvarig på arbetsenheten att fundera kring hur liknande händelser kan förebyggas och eventuellt undvikas i framtiden.

## Bilaga 1. Tillfällena att identifiera risker, checklista<sup>1</sup>

Det finns en rad tillfällen att spåra och identifiera risker för trakasserier, hot eller våld.

### **Arbetsmiljöronder**

Under arbetsmiljöronder kan chef, arbetsmiljöombud och säkerhetsansvarig tillsammans undersöka och fråga de anställda om eventuella risker för att utsättas för otillåten påverkan. Ta reda på vad de anställda vet om skyddsutrustning och säkerhetsrutiner och hur de hanterar dessa. Troligen har de anställda själva förslag på åtgärder.

### **Riktade arbetsmiljöronder**

Då och då kan det vara lämpligt att chef, arbetsmiljöombud och säkerhetsansvarig undersöker vissa utsatta områden i verksamheten. Det kan vara kundmottagande i receptionen, meddelande av negativa beslut i kontorsrum eller den fysiska miljön.

### **Avdelningsmöten**

Avdelningsmöten kan vara ett bra forum att ”spana på risker”. Diskutera tillsammans vilka risker det finns för otillåten påverkan. Försök att skapa ett öppet klimat, där det är tillåtet att ta upp egna erfarenheter och funderingar, även bland många arbetskamrater och chefer.

### **Medarbetarenkäter**

Vanligtvis gör varje myndighet någon form av medarbetarenkät för att följa upp åtgärder för arbetsmiljön och jämställdheten samt för att motverka trakasserier, diskriminering och kränkande särbehandling. I dessa enkäter kan man även ställa frågor om otillåten påverkan. Har någon känt sig rädd, hotad eller blivit utsatt för någon annan form av otillåten påverkan?

### **Enskilda medarbetarsamtal**

Frågor som rör en persons eventuella otrygghet, påfrestningar eller rädsla är bättre att ta upp i enskilda samtal än på personalmöten. Exempelvis kan chefen fråga vilka riskbedömningar personen gör i sitt dagliga arbete.

Det finns minst fem tillfällen då det är särskilt lämpligt att bedöma de identifierade riskerna:

I den löpande verksamhetsplaneringen

Vid ändrade arbetsförhållanden i till exempel arbetsorganisationen eller lokaler eller vid resursförändringar

Om lagstiftningen eller uppdragen till myndigheten ändras

När något har hänt – för att bedöma om risksituationen förändrats och om det kan hända igen

Inför en aktivitet, som man vet kan innebära risker eller som saknar säkerhetsrutiner.

---

<sup>1</sup> Checklistan baseras på checklistor framtagna av Partsrådet i samarbete med BRÅ och finns i original på hemsidan [www.hotpajobbet.se](http://www.hotpajobbet.se)

## **Bilaga 2. Riskbedömning för hela eller delar av Högskolan Dalarna, checklista<sup>2</sup>**

### **Vilka medarbetare är utsatta?**

Tänk efter vilka anställda som har eller kan uppfattas ha en makt- eller myndighetsfunktion.

Till exempel kan det vara de som utövar tillsyn, avvisar, nekar, kontrollerar, utdelar sanktioner eller beslutar. Det kan också vara personer som är exponerade – men inte kan påverka högskolans agerande – i de verksamheter som har sådana uppgifter. Även de anställdas anhöriga kan vara berörda. En bra incidentrapportering kan visa vilka som hittills varit utsatta.

### **Vad kan hända?**

Riskbedömningen kan innehålla vad som kan komma att hända. Är det trakasserier? Är de subtila eller tydliga? Är det hot eller kan det till och med handla om våld? Kan det förekomma påtryckningar som otillbörliga erbjudanden? Vad är det som kan drabba anställda?

### **I vilka situationer?**

Det är viktigt att bedöma riskerna både utifrån situationerna som sådana och utifrån personen man möter.

### **Tänk efter i vilka situationer som risker förekommer.**

Troligen är risken störst då till exempel någons integritet, värdighet eller rättigheter påverkas. Ett exempel är när en student har fått ett beslut per post, telefon eller via e-post och sedan träffar tjänstemannen personligen på högskolan.

### **Vilka personer är det nödvändigt att skydda oss emot?**

Kan vi förutse att en person kan vara aggressiv? Ibland kan man utgå ifrån att situationen kan bli hotfull, eftersom den är obekvämlig eller provocerande för exempelvis någon. Det är svårare att förutsäga hot och våld som beror på att någon är psykiskt sjuk.

Trakasserier, hot eller hot om våld kan bero på att exempelvis någons rättigheter, förmåner eller ekonomi påverkas negativt av ett beslut. Han eller hon blir besviken och arg och vill kanske markera sina rättigheter, hämnas, skrämmas eller skada.

---

<sup>2</sup> Checklistan baseras på checklistor framtagna av Partsrådet i samarbete med BRÅ och finns i original på hemsidan [www.hotpajobbet.se](http://www.hotpajobbet.se)



## Bilaga 3. Metod för bedömning av risker, checklista<sup>3</sup>

### Hur stor är risken?

Genom att bedöma sannolikheter och konsekvenser kan en risk värderas. Checklistan beskriver riskbedömning i den löpande verksamheten, men kan även användas vid särskilda aktiviteter eller när något har hänt och risken måste bedömas.

Låt till exempel lokal informationsgrupp, arbetsmiljökommitté eller de anställda på en arbetsenhet vara med i riskbedömningen. Ansvariga chefer och någon expert på området bör delta.

- Alla funderar ut så många oönskade händelser de kan komma på och skriver ner dessa.
- Gå bordet runt och låt var och en läsa upp vad de har kommit fram till.
- Riskvärdera genom att poängsätta från 1 – 4.  
(Det är även vanligt att poängsätta på en femgradig skala eller en tregradig skala. Fördelen med att använda en fyrgradig skala är att tvinga deltagarna att inte alltid välja alternativet i mitten).

### Konsekvenser

1. Försumbar konsekvens, möjlig påverkan
2. Lindrig konsekvens, viss påverkan på verksamheten eller medarbetare, men kan hanteras i det löpande arbetet
3. Allvarlig konsekvens, stor påverkan på verksamheten eller på medarbetare, störning i verksamheten, påverkar myndighetens anseende och kan orsaka betydande skada för medarbetare
4. Mycket allvarlig konsekvens, omfattande konsekvenser för verksamheten och kan förorsaka stor skada för medarbetare

### Sannolikhet

1. Osannolikt, praktiskt taget obefintlig
2. Liten sannolikhet, inträffar sannolikt inte
3. Stor sannolikhet, kan mycket väl inträffa
4. Mycket stor sannolikhet, inte om det inträffar utan när

---

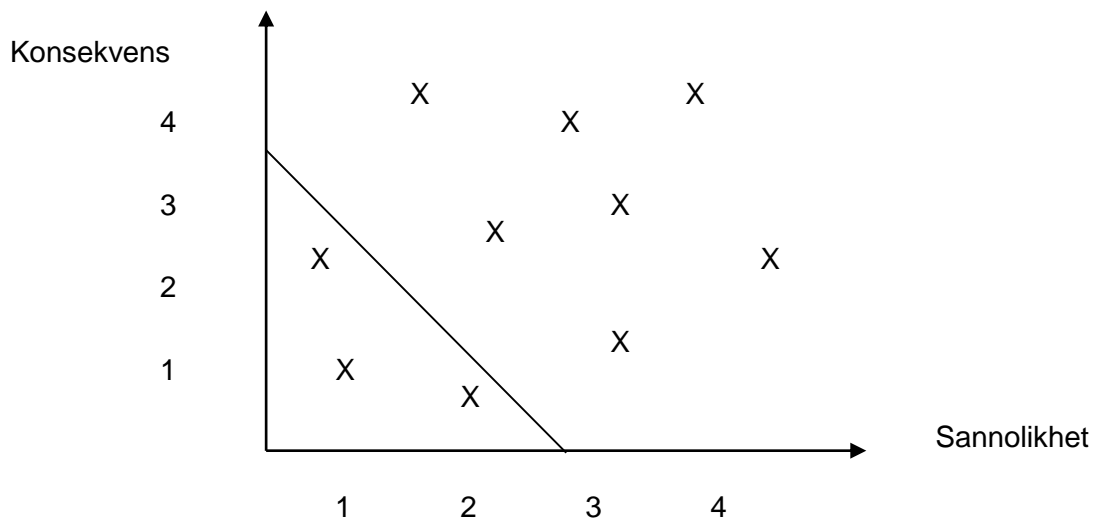
<sup>3</sup> Checklistan baseras på checklistor framtagna av Partsrådet i samarbete med BRÅ och finns i original på hemsidan [www.hotpajobbet.se](http://www.hotpajobbet.se)

## Riskenivå

Riskenivån räknas ut genom att multiplicera konsekvensen med sannolikheten ( $R = K \times S$ ).

Riskenivå		
Låg	1-4	Kan accepteras
Medel	6-8	Åtgärdas snarast
Hög	9-16	Åtgärdas omedelbart

Sammanställ sambanden mellan konsekvens och sannolikhet i ett diagram. Tänk sedan ut åtgärder framför allt för de risker som ligger över strecket. De som ligger under strecket kan bevakas och värderas om när det behövs.



## Bilaga 4. Riskbedömning inför en aktivitet, checklista<sup>4</sup>

Inför en aktivitet som kan komma att bli hotfull kan det vara lämpligt att bedöma riskerna.

Exempel:

**1. Identifiera aktiviteten**

En kontrollåtgärd eller meddelande av ett för någon negativt beslut?

**2. Ta in all tänkbar information**

Hur ser det ut fysiskt? Vem är personen ni ska träffa? Var finns mer information om henne/honom? Har andra anställda tidigare haft kontakt med personen ifråga?

**3. Kontakta andra myndigheter, som kan ge råd eller eliminera risken**

Rådgör med polisen eller med en annan myndighet som haft kontakt med personen. Förvarna polis eller vaktbolag. (Det kan finnas sekretessproblem mellan myndigheter – undersök vad som gäller för ert arbete)

**4. Gör en sammanställning och en riskbedömning**

Skriv en kortfattad riskanalys med bedömning av riskerna och lämna till chef eller säkerhetsansvarig innan aktiviteten genomförs.

**5. Bestäm vem på Högskolan Dalarna som ska vara kontaktperson**

Meddela en kollega eller chefen om var och när ni ska genomföra aktiviteten/besöket och ungefär hur lång tid det beräknas ta. Bestäm också vem ni ska ta kontakt med efteråt.

**6. Prata igenom hur ni ska genomföra aktiviteten om ni är flera**

Vem av er ska prata? Vilka signaler från någon av er betyder vad? Fundera ut några oväntade frågor till den ni ska möta. Formulera några bra och positiva meningar för hur beskedet ska lämnas. När och hur ska ni ge upp om det blir hotfullt? Hur ser er reträttväg ut om något händer?

---

<sup>4</sup> Checklistan baseras på checklistor framtagna av Partsrådet i samarbete med BRÅ och finns i original på hemsidan [www.hotpajobbet.se](http://www.hotpajobbet.se)

## Bilaga 5. Riskbedömning vid en incident, checklista<sup>5</sup>

När en incident har inträffat är det viktigt att snabbt göra en riskbedömning. Om det är möjligt, ställ frågor som kan bidra till att lösa hotbilden, exempelvis

- Vem är det som ligger bakom hotet?
- Kände den drabbade igen den som hotat?
- Vet man om gärningsmannen har de resurser som krävs för att hotet ska kunna realiseras, till exempel andra personer, pengar, teknik?
- Vilket motiv kan den här personen ha?
- Har hotet samband med den drabbades arbetsuppgifter?
- Har hotet något samband med ett pågående ärende eller nyligen meddelat beslut?
- Är gärningsmannen känd av någon annan på Högskolan Dalarna?
- Vad vet han eller hon om den drabbade och dennes familj?

Hur risken bedöms beskrivs i checklistan Metod för bedömning av risker.

Utifrån svaren kan chefen bestämma vilka former av särskilt skydd som omedelbart behövs. Till exempel kan den drabbade behöva åka hem eller till någon annan ort. Det kan även vara nödvändigt med larmtelefon eller ett larm installerat i bostaden.

---

<sup>5</sup> Checklistan baseras på checklistor framtagna av Partsrådet i samarbete med BRÅ och finns i original på hemsidan [www.hotpajobbet.se](http://www.hotpajobbet.se)

## Bilaga 6. Vad gör chefen när något hänt? Checklista<sup>6</sup>

### **Chefens ansvar**

Chefen är, i egenskap av arbetsgivare, ansvarig för arbetsmiljöarbetet och för att arbetet organiseras på ett sådant sätt att risker för otillåten påverkan i möjligaste mån undanröjs. Med det följer att chefen har ett ansvar för hur situationen vid en incident hanteras.

### **Kommer till platsen**

När en medarbetare har hotats, ska närmast berörd chef infinna sig så fort som möjligt. Om han eller hon är långt ifrån arbetsplatsen ska det finnas en rutin för vem som ersätter chefen vid en incident.

### **Ser till att de drabbade får hjälp**

Chefen förväntas bestämma. Därför är det viktigt att han eller hon ger tydliga besked till andra anställda. Se till att den drabbade får den omedelbara hjälp som situationen kräver.

### **Skaffar sig en hotbild**

- Hur allvarlig är incidenten?
- Medför den risker för den drabbade?
- Vem är det som ligger bakom hotet?
- Kände den drabbade igen den som hotat?
- Vet man om gärningsmannen har de resurser som krävs för att hotet ska kunna realiseras, till exempel andra personer, pengar, teknik?
- Vilket motiv kan den här personen ha?
- Har hotet samband med den drabbades arbetsuppgifter?
- Har hotet något samband med ett pågående ärende eller nyligen meddelat beslut?
- Är gärningsmannen känd av någon annan på Högskolan Dalarna?
- Vad vet han eller hon om den drabbade och dennes familj?
- Medför den risker för andra medarbetare?
- Medför den risker för egendom?
- Vilka är skyddsbehoven vad gäller personer?
- Vilka är skyddsbehoven vad gäller verksamhet?
- Vilka är skyddsbehoven vad gäller egendom?

### **Bestämmer vem som ska göra vad de närmaste timmarna**

- Vem följer den drabbade till sjukhus eller hem?
- Ska någon annan än den drabbade kontakta anhöriga, och i så fall vem gör det?
- Vem ringer den drabbade under kvällen?
- Behövs akuta skyddsåtgärder för den drabbade och dennes familj?
- Ska polisen kontaktas och vem följer upp den kontakten?
- Behövs avlastningssamtal?

### **Kontaktar medlem i krisledningsgrupp**

### **Beslutar vem som informerar vem**

- Rektor och/eller informationsansvarig ska informeras för att kunna förbereda eventuella frågor från media.
- Chefen kontaktar säkerhetsansvarig.
- Chefen kontaktar personalchef.
- Vem kontaktar receptionen för att berätta vad som hänt?
- Arbetsmiljöombud och andra fackliga företrädare ska informeras. Vem gör det?

---

<sup>6</sup> Checklistan baseras på checklistor framtagna av Partsrådet i samarbete med BRÅ och finns i original på hemsidan [www.hotpajobbet.se](http://www.hotpajobbet.se)

- Om myndigheten anlitar vaktbolag bör de informeras. Vem gör det?
  - När och hur ska medarbetare, som inte blev direkt berörda, informeras? Av vem?
  - Polisen kan alltid informeras, oavsett om anmälan görs eller inte
- Bestämmer vem som ska göra vad de närmaste dagarna**
- Ta kontakt med personalchefen för vägledning.
  - Ska företagshälsovården kopplas in?
  - Vem dokumenterar och skriver rapport över det inträffade?
  - Finns rutiner och system för incidentrapportering? Vem gör den?
  - Avlasta arbetsuppgifter från den som är drabbad.
  - Behövs debriefing?

Det finns fler exempel på vad som behöver göras. Gå till checklistan ”Bra att veta när något har hänt”.

- Anmälan bör göras**
- Anmälan om hot och våld ska alltid göras till Arbetsmiljöverket och Försäkringskassan. detta görs på <https://www.anmalarbetsskada.se/>
  - Vid arbetsskada ska skyddsombudet underrättas och skriva under anmälan till Försäkringskassan och till AFA.
  - Polisanmälan bör alltid göras samma dag för att polis och åklagare ska kunna agera omedelbart. Den som drabbats måste dock få ta det slutliga avgörandet eftersom han eller hon blir målsägande.

## Bilaga 7. Bra att veta när något har hänt, checklista<sup>7</sup>

**Lämna aldrig någon ensam**

En arbetskamrat bör omedelbart ta hand om den som drabbats och kanske tillsammans gå undan till ett lugnare ställe. Nyckelord för ett bra omhändertagande är varsamhet, vila, värme och vätska (ej vid kroppsskada). Chockförebyggande.

**Kontakta chefen**

När en medarbetare har blivit hotad ska chef infinna sig så fort som möjligt. Om han eller hon är långt ifrån arbetsplatsen ska det finnas en rutin för vem som går in i chefens ställe.

**Låt inte den drabbade åka hem direkt**

Var vaksam på tendenser till att drabbade vill isolera sig eller låtsas som ingenting hänt och vill fortsätta som vanligt. Den som har blivit hotad kanske vill lämna arbetsplatsen genast, men bör helst stanna kvar om det inte är så allvarligt att det behövs omedelbar läkarvård.

**Ge den drabbade tillfälle att berätta om händelsen så konkret och detaljerat som möjligt**

Ge tid. Förklara att just noggrannhet och detaljering underlättar bearbetning och återhämtning. Detta kan vara särskilt viktigt om personen helst vill slippa tala om det som hänt. Det är viktigt att någon lyssnar och att arbetskamrater ger stöd. På så sätt kan man minska risken för att personen själv tar på sig ansvaret för händelsen.

**Se till att den drabbade kan få ringa till sina närmaste och berätta vad som hänt.**

**Informera berörda arbetskamrater**

Det är viktigt att alla får korrekt information om vad som hände och vad som kommer att göras. Det minskar risken för ryktesspridning.

**Bestäm vem som ska göra vad det närmaste dygnet**

Vem följer den drabbade till sjukhus eller hem? Vem ringer den drabbade under kvällen? Ska polisanmälan göras omedelbart? Behövs skyddsåtgärder för den drabbade och dennes familj?

---

<sup>7</sup> Checklistan baseras på checklistor framtagna av Partsrådet i samarbete med BRÅ och finns i original på hemsidan [www.hotpajobbet.se](http://www.hotpajobbet.se)

## Bilaga 8. Exempel på hur den drabbade och andra personer kan skyddas:<sup>8</sup>

- Informera berörda medarbetare direkt om vad som har hänt och vad som kommer att göras. Det minskar risken för ryktesspridning.
- Den drabbade bör kanske ändra sina resvanor genom att åka en annan väg till och från arbetet, parkera bilen på annan parkeringsplats eller stiga av vid annan busshållplats. Han eller hon kan erbjudas skjuts till och från arbetet.
- Den drabbade bör få möjlighet att byta tjänsterum eller tjänsteärende och, om det behövs, få möjlighet att omplaceras.
- Byt den drabbades telefonnummer. Han eller hon kan även behöva hjälp med att byta privata telefonnummer. Eventuellt behövs hemliga nummer. Ibland kan man behöva spela in telefonsamtal. Polisen kan efter prövning erbjuda olika skyddsutrustningar med inspelningsfunktioner. Många myndigheter har idag sådana telefoner och inspelningsfunktioner redan på myndigheten. En viktig sak att komma ihåg är att meddela personen att man kommer att spela in samtalet.
- Undersök möjligheterna att skydda den drabbades personuppgifter (personliga uppgifter såsom CV, adress och hemtelefon) på högskolan. Om arbetsgivare och polis anser att den drabbade lider skada om till exempel adressuppgifter röjs kan Skatteverket införa en så kallad spärrmarkering i folkbokföringsregistret. Markeringen innebär att det förekommer särskild sekretess och att handläggare ska vara försiktiga med att lämna ut dessa uppgifter. Markeringen skickas även till andra register. Ansökan om särskild sekretess görs direkt till Skatteverket tillsammans med till exempel polisanmälan som styrker behovet.
- Bevakning av bostaden eller erbjudande om att tillfälligt få låna en annan bostad.
- Om den drabbade har barn kan det vara viktigt att informera personalen på daghem och skola.

---

<sup>8</sup> Checklistan baseras på checklistor framtagna av Partsrådet i samarbete med BRÅ och finns i original på hemsidan [www.hotpajobbet.se](http://www.hotpajobbet.se)



## Bilaga 9. Uppföljningssamtal, checklista<sup>9</sup>

Uppföljningssamtal är chefens sätt att återkommande följa den drabbades normaliserings-process och därmed kunna ge och kanalisera stöd eller andra åtgärder vid behov.

- Håll regelbundna uppföljningssamtal. Boka tider för lång tid framåt. De kan komma att behövas.
- Var uppmärksam på den drabbades frånvaro och sjukskrivningar det följande året efter en incident. De kan vara tecken på att normaliseringsprocessen inte fungerar.
- Spara anteckningar från uppföljningssamtalen så att du kan gå tillbaka till vad den drabbade tidigare har sagt.
- Prioritera uppföljningssamtalet och ge det tid. Genomför det i en trivsamt och avskild miljö.
- Försök signalera att det är helt i sin ordning och förståeligt att den drabbade fortfarande mår dåligt, har besvär eller är kritisk till något.
- Var medveten om att de flesta – med ett bra medmänskligt stöd – genomgår en normaliserings-process utan kvarstående problem, även om det tar tid. Var uppmärksam på om medarbetaren inte kommer vidare i sin process. Det kan vara ett tecken på behov av ett fördjupat stöd.

### Exempel på frågor du kan ställa vid uppföljningssamtalen:

Hur ser du på det som hände, nu så här xx dagar/veckor/månader senare?

Vad tänker du om den som hotade dig?

Hur ser du på stödet på arbetsplatsen? Från chefen, facket och arbetskamrater? Är det något du tycker skulle ha gjorts bättre?

Hur mår du nu? Lyssna till den drabbade och ge personen en chans att svara på frågan så nyanserat som möjligt. Ställ gärna följdfrågor om hur den drabbade upplever kundbesök, kontroller och andra situationer som man kan uppleva som riskabla. Fråga också gärna hur personen har det med aptit, sömn och koncentration.

Hur tycker du att avlastningssamtal och eventuell debriefing har fungerat? (I före-kommande fall).

Hur har du det hemma? I familj och bland vänner?

Är du klar över vad som har gjorts från högskolans sida? Har incidentrapportering skett, har skyddsåtgärder vidtagits, har en handlingsplan upprättats eller har något annat åtgärdats? Hur ser du på åtgärderna?

Om polisanmälan gjordes; hur har det gått med polisutredningen?

Är det något du vill att vi ska göra för dig nu?

---

<sup>9</sup> Checklistan baseras på checklistor framtagna av Partsrådet i samarbete med BRÅ och finns i original på hemsidan [www.hotpajobbet.se](http://www.hotpajobbet.se)