

Den akuta hot- eller våldsituationen

2016-09-13

1. Agerande vid pågående hot eller 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 har möjlighet att bryta den eller om någon annan medarbetare finns i närheten som kan tillkallas.

Checklista vid akut hot- eller våldsituation

Vid akut behov av hjälp - ring 112 och uppge:

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

Vid en pågående hot- eller våldsituation:

- Försök att uppträda lugnt. Iaktta försiktighet för att undvika att en situation blir 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
- Håll avstånd till personen
- Placera dig så att du har möjlighet att ta dig från platsen
- Gå den som hotar till mötes, 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.

Efter en hot- eller våldsituation:

- Ta hand om den drabbade, ge stöd och lämna inte vederbörande 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 den drabbade och stanna till dess den drabbade tagits om hand
- Om behov finns, följ den drabbade hem från sjukhus och invänta den person som den drabbade valt att kontakta för stöd
- Om sjukvård inte behövs, säkerställ att någon följer den drabbade hem eller till annan önskad plats och att vederbörande stannar till dess att någon av den drabbade utvald person har möjlighet att komma
- Skapa dig en bild av hotets allvarlighetsgrad. Vilka åtgärder behöver vidtas för att i framtiden skydda medarbetare, verksamhet och egendom? Vid behov av stöd kontakta säkerhetsenheten
- Informera övrig personal om det inträffade
- Vid behov av extraordinärt krisstöd, kontakta Falck Healthcare
- Anmäl incidenten i KIA
- Så snart som möjligt efter det inträffade bör samtal med de inblandade ske. Närmaste chef ansvarar. Samtalen bör dokumenteras
- Uppföljningssamtal bör ske 1-2 veckor efter det inträffade. Närmaste chef ansvarar
- Vidta eventuellt andra uppföljande åtgärder
- Eventuell kontakt med massmedia sköts av i förväg utsedd person.

Hot och våld mot medarbetare

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

Kontaktuppgifter

Säkerhetsenheten	018-727 13 89 018-727 14 02
Polisen, akuta ärenden	112
Polisen, ej akuta ärenden	(995) 114 14 (Prefix krävs vid samtal från mobil kopplad till företagsväxel som till exempel Centrex) www.polisen.se
Falck Healthcare (kristeam, vid extraordinärt krisstöd)	0200-247 365

2. Akut grövre eller väpnat våld

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

- Ha kontroll över lokaler, fönster och dörrar och bedöm var det är tryggt
- Om till exempel vapen är inblandade bör fokus ligga på att personer avlägsnar sig från den som hanterar vapen
- Medarbetare bör ta sig till ett tryggt utrymme eller en överenskommen återsamlingsplats
- Om möjligt - stäng av ljudet på telefoner och andra ljudkällor och släck avslöjande ljus
- Om möjligt – ring skyndsamt Polisen, 112
- Följ Polisens anvisningar.

Kontaktuppgifter

Säkerhetsenheten	018-727 13 89 018-727 14 02
Polisen, akuta ärenden	112
Polisen, ej akuta ärenden	(995) 114 14 (Prefix krävs vid samtal från mobil kopplad till företagsväxel som till exempel Centrex) www.polisen.se
Falck Healthcare (kristeam, vid extraordinärt krisstöd))	0200-247 365

3. Det akuta hotet eller våldet pågår utanför arbetsstället

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

- Uppmana medarbetare och andra berörda att stanna 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.
- Invänta polis.

Kontaktuppgifter

Säkerhetsenheten	018-727 13 89 018-727 14 02
Polisen, akuta ärenden	112
Polisen, ej akuta ärenden	(995) 114 14 (Prefix krävs vid samtal från mobil kopplad till företagsväxel som till exempel Centrex) www.polisen.se
Falck Healthcare (kristeam, vid extraordinärt krisstöd)	0200-247 365

4. Det akuta hotet eller våldet pågår inom arbetsstället

Hotet eller våldet finns eller pågår inne i byggnaden. Varje uppkommen situation är unik och behöver bedömas i varje enskilt fall. Utrymning är utgångsläget vid alla typer av hot, brand och pågående våld.

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 bör medarbetare snabbt och under tystnad förflytta sig till en säkrare plats
- Om möjligt - stäng av ljudet på telefoner och andra ljudkällor och släck avslöjande ljus.

Kontaktuppgifter

Säkerhetsenheten	018-727 13 89 018-727 14 02
Polisen, akuta ärenden	112
Polisen, ej akuta ärenden	(995) 114 14 (Prefix krävs vid samtal från mobil kopplad till företagsväxel som till exempel Centrex) www.polisen.se
Falck Healthcare (kristeam)	0200-247 365

5. Bombhot eller annat telefonhot

- Om möjligt - prata med den som uttalat hotet
- Var lugn och vänlig och avbryt inte
- Lägg inte på luren och stäng inte av telefonen
- Om det finns fler personer i närheten - överväg om högtalarfunktionen på telefonen ska aktiveras
- Försök att få personen som hotar att lämna så mycket upplysningar som möjligt
- Dokumentera telefonhotet, helst under pågående samtal
- Om möjligt - anteckna telefonnumret
- Meddela omgående närmaste chef
- Överväg om polisanmälan ska göras
- Vid bombhot, kontakta alltid Polisen, 112
- Hotbedömningen görs av ansvarig chef i samråd med Polisen och eventuellt andra nyckelpersoner. I hotbedömningen ska källan till hotet ingående behandlas och bedömas
- Kontakta säkerhetsenheten.

5.1 Checklista vid bombhot eller annat telefonhot**Under samtalet**

Försök att ställa följande frågor:

När ska hotet genomföras/bomben explodera?
Var finns bomben eller hotet?
Mot vem eller vad riktas hotet?

Vad är motivet bakom hotet?

Vilken typ av bomb är det? Hur ser den ut?

Vad heter ni? Vad/vilka representerar ni?

Under eller efter samtalet

Kön

- Man/pojke
 Kvinna/flicka
 Annat
 Svårt att definiera

Dialekt

- Utländsk brytning
 Flytande svenska
 Dialekt:

Tal

- Snabbt
 Långsamt
 Tydligt
 Stammande
 Läspande
 Välvärdad
 Övärdad (använder t ex svordomar)
 Övrigt:

Röst

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

Tonfall

- Lugn
 Upprörd
 Arg
 Ledsen
 Uppspelt
 Annat:

Bakgrundsljud

- Öväsen från maskiner
 Musik av typen:
 Trafik
 Röster
 Annat:

Namn på den som tagit emot hotet:

Tidpunkt och plats då hotet ägt rum:

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

Ja Nej

Från vilket telefonnummer ringde den som framförde hotet?

Kontaktuppgifter

Polisen, akuta ärenden	112
Polisen, ej akuta ärenden	(995) 114 14 (Prefix krävs vid samtal från mobil kopplad till företagsväxel som till exempel Centrex) www.polisen.se
Falck Healthcare (kristeam, vid extraordinärt krisstöd)	0200-247 365
Säkerhetsenheten	018-727 13 89 018-727 14 02

6. 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.

6.1 Checklista vid hot via e-post

Namn på den som tagit emot hotet:
Tidpunkt och adress dit hotet skickats:

- Spara meddelandet
- Notera när meddelandet kom
- Meddela närmaste chef och visa meddelandet
- Överväg om polisanmälan ska göras. Allvarliga hot och brott ska alltid polisanmälas. Agera i sådana fall efter polisens instruktioner
- Kontakta säkerhetsenheten
- Om det finns en avsändaradress - gör tillsammans med ansvarig chef och eventuellt säkerhetsenheten och Polisen en bedömning av ifall ett svar ska skrivas. Svaret ska i så fall skickas av ansvarig chef. I svaret ska framgå att hotet tas på allvar och betraktas som olämpligt samt att hotet kommer att polisanmälas
- Kontakta eventuellt IT-supporten för att utreda om det finns möjlighet att spåra avsändaren
- Rapportera händelsen i KIA.

Kontaktuppgifter

Polisen, akuta ärenden	112
------------------------	-----

Polisen, ej akuta ärenden	(995) 114 14 (Prefix krävs vid samtal från mobil kopplad till företagsväxel som till exempel Centrex) www.polisen.se
Falck Healthcare (kristeam, vid extraordinärt krisstöd)	0200-247 365
Säkerhetsenheten	018-727 13 89 018-727 14 02
IT-supporten	0771-10 00 30

7. Hot via SMS, MMS och 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. 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.

7.1 Checklista vid hot via SMS, MMS och sociala medier

Namn på den som tagit emot hotet:
Tidpunkt och plats (webbadress, webbplats) eller telefonnummer dit hotet skickats:

- Kopiera och spara meddelandet och adressen på webbsidan, alternativt ta en skärmdump
- Visa meddelandet för din chef.
- Överväg om polisanmälan ska göras. Allvarliga hot och brott ska alltid polisanmälas. Agera i sådana fall efter polisens instruktioner
- Kontakta säkerhetsenheten
- Om det finns en avsändaradress - gör tillsammans med ansvarig chef och eventuellt säkerhetsenheten och Polisen en bedömning av ifall ett svar ska skrivas. Svaret ska i så fall skickas av ansvarig chef. I svaret ska framgå att hotet tas på allvar och betraktas som olämpligt samt att hotet kommer att polisanmälas
- Kontakta eventuellt IT-supporten för att utreda om det finns möjlighet att spåra avsändaren
- Rapportera händelsen i KIA.

Kontaktuppgifter

Polisen, akuta ärenden	112
------------------------	-----

Polisen, ej akuta ärenden	(995) 114 14 (Prefix krävs vid samtal från mobil kopplad till företagsväxel som till exempel Centrex) www.polisen.se
Falck Healthcare (kristeam, vid extraordinärt krisstöd))	0200-247 365
Säkerhetsenheten	018-727 13 89 018-727 14 02
IT-supporten	0771-10 00 30

8. Misstänkta föremål och brev försändelser

8.1 Checklista vid misstänkta föremål och försändelser

Namn på den som tagit emot föremålet:
Tidpunkt och plats då föremålet tagits emot/anlänt:
Övriga eventuella personer som har kommit i kontakt med föremålet:

- Rör inte försändelser eller föremål som ser misstänkta ut (okänd väska, paket eller annat föremål som kan tänkas innehålla sprängämne, farliga kemikalier eller smitta)
- Be bud som levererar brev eller paket att visa legitimation
- Öppna inte brev eller paket om du är osäker på avsändaren
- Isolera om möjligt den misstänkta försändelsen i en tätt försluten plastficka eller liknande
- Avlägsna människor från försändelsen eller föremålet så att ingen blir skadad
- Misstänker du att du fått ett farligt ämne på kroppen skölj av dig och kontakta omedelbart sjukvården
- Försök ta reda på om det okända föremålet tillhör någon
- Vid misstanke om fara - spärra av rummet och ring Polisen, 112
- Följ Polisens instruktioner
- Kontakta säkerhetsenheten
- Kontakta närmaste chef och förbered för eventuell utrymning av lokalerna
- Notera tiden och hur försändelsen levererades samt vilka som har hanterat den.

Kontaktuppgifter

Polisen, akuta ärenden	112
Polisen, ej akuta ärenden	(995) 114 14 (Prefix krävs vid samtal från mobil kopplad till företagsväxel som till exempel Centrex) www.polisen.se

Falck Healthcare (kristeam, vid extraordinärt krisstöd)	0200-247 365
Säkerhetsenheten	018-727 13 89 018-727 14 02

9. Brevhot

9.1 Checklista vid brevhot

Namn på den som tagit emot föremålet:
Tidpunkt och plats då föremålet tagits emot/anlänt:
Övriga eventuella personer som har kommit i kontakt med föremålet:

- 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
- Isolera om möjligt brevet i en tätt försluten plastficka eller liknande
- Visa brevet för närmaste chef
- Överväg om polisanmälan ska göras. Allvarliga hot och brott ska alltid polisanmälas. Agera i sådana fall efter Polisens instruktioner
- Kontakta säkerhetsenheten.

Kontaktuppgifter

Polisen, akuta ärenden	112
Polisen, ej akuta ärenden	(995) 114 14 (Prefix krävs vid samtal från mobil kopplad till företagsväxel som till exempel Centrex) www.polisen.se
Falck Healthcare (kristeam, vid extraordinärt krisstöd)	0200-247 365
Säkerhetsenheten	018-727 13 89 018-727 14 02

10. Utrymning och inrymning

Uppsala kommun följer Polisens rekommendationer, baserad på statistik och erfarenhet från USA och Finland. I dessa situationer går det inte att garantera att en optimal hantering.

- Utrymning är utgångsläget vid alla typer av hot, brand och pågående våld
- Inrymning ska användas när inga andra val finns. Därför är det viktigt att 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.

Kontaktuppgifter

Säkerhetsenheten	018-727 13 89 018-727 14 02
Polisen, akuta ärenden	112
Polisen, ej akuta ärenden	(995) 114 14 (Prefix krävs vid samtal från mobil kopplad till företagsväxel som till exempel Centrex) www.polisen.se
Falck Healthcare (kristeam, vid extraordinärt krisstöd)	0200-247 365

11. Vapen eller föremål som kan användas som vapen

Knivar, vapen och liknande får inte finnas på arbetsstället. Om ett vapen upptäcks på arbetsplatsen ska ansvarig chef eller den person som gjort upptäckten göra en polisanmälan.