

Arbetskyddsförvaltningen

Arbetskyddsansöningar och guider 46



Hot och våld i arbetet



Regionförvaltningsverket

Hot och våld i arbetet

ISBN 978-952-479-103-8
ISSN 1456-257X
Multiprint Oy, Tammerfors 2011

Innehåll

Inledning	6
Uppenbart hot om våld	7
Branscher med hög våldsfrekvens	7
Utmärkande drag i arbetet som ökar risken för våld	7
Arbetsgivarens skyldigheter	8
Omsorgs- och observationsskyldighet	8
Utredning och bedömning av risker	9
Planeringen av arbetsmiljön	10
Introduktion	11
Skyddsarrangemang och rutinanvisningar	12
Ensamarbete	13
Unga arbetstagare	13
Hälsoundersökningar	14
Arbetstagarens skyldigheter	14
Efter en våldssituation	15
Debriefing en våldssituation	15
Rapporteringen av våldssituationer	15
Anmälan till myndigheterna	15
Praktiska råd för arbetsplatserna	16
Närmare information	17
Bilaga	18

Inledning

Den här arbetarskyddsguiden ska för sin del bidra till en förbättrad hantering av våld och hot i arbetet. I guiden beskrivs de åtgärder som lagen förutsätter av arbetsgivaren och arbetstägaren när det gäller att avvärja våld eller hot om våld.

Med våld avses i den här arbetarskyddsguiden att en person utsätts för fysiskt våld eller hot om våld medan han eller hon utför sina arbetsuppgifter. I det här sammanhanget avses med våld inte psykiskt våld, som t.ex. mobbning eller osakligt bemötande.

Våld uppträder i bland fullständigt plötsligt på arbetsplatserna. Våldet kan yppa sig som hotfullt beteende, som ofredande eller som försök att skrämmas eller som fysiskt våld, t.ex. genom att man håller fast en annan person, slår omkring sig, slår, sparkar eller i extrema fall använder vapen.

Våld och hotfulla situationer har betydande verkningar på arbetstägarnas välmående, på hur de orkar i arbetet och på deras arbetsförmåga, trots att endast en liten del av situationer leder till fysiska skador. Våld och hot om våld kan leda till psykiska och fysiska symtom, som t.ex. trötthet, sömnlöshet, rädsla, otrivsel i arbetet eller hjärtsymtom. Arbetstägarens engagemang i arbetet kan likaså försvagas, vilket i sin tur minskar lönsamheten.

Det är möjligt att hantera hot och våld när man blir medveten om hot och våld förekommer och på förhand vidtar de åtgärder som behövs. Arbetarskyddslagen (738/2002) utgår ifrån att hot och våld ska föregripas. Arbetsgivaren planerar, väljer, dimensionerar och genomför de åtgärder som behövs för att förbättra arbetsförhållandena så att risker och olägenheter inte uppkommer och att risker och olägenheter som redan existerar undanröjs. Om hotet om våld är uppenbart på arbetsplatsen och det inte är möjligt att förebygga hotfulla våldssituationer ska ändamålsenliga skyddsarrangemang eller skyddsanordningar tas i bruk på arbetsplatsen. Dessutom förutsätter lagen att medarbetarna vet hur de ska gå till väga i våldssituationer. På arbetsplatser där hotet om våld är uppenbart ska det finnas skriftliga rutin-anvisningar för hur arbetstägarna ska handla i våldssituationer. Arbetsgivaren ska fortgående ge akt på arbetsmiljön, arbetsklimatet och säkerheten hos arbetssätten. Arbetsgivaren ska också ge akt på de vidtagna åtgärdernas inverkan på säkerheten och hälsan i arbetet. När en arbetstägare utsätts för våld i arbetet är det m.a.o. inte möjligt att avfärda händelserna som enbart straffrättsliga gärningar utan det är alltid även en arbetarskyddsfråga som berör arbetet eller arbetsmiljön. Hanteringen av hot om våld är en del av arbetsmiljöns säkerhet på arbetsplatsen.

Bilagan till den här arbetarskyddsguiden innehåller en checklista för bedömning av hot och våld som kan användas på arbetsplatsen. Checklistan baserar sig på den mo-

dell som Arbetsmiljöverket i Sverige har tagit fram. Det finns emellertid även andra bedömningsmodeller att tillgå.

Uppenbart hot om våld

Arbetsgivaren ska identifiera och utreda hot om våld i anslutning till arbetet och bedöma vilken betydelse det har för arbetstagarnas säkerhet. Om bedömningen visar att risken för våld i arbetet är större än de normala, allmänna riskerna för våld anses hotet om våld i arbetet vara uppenbart. Bedömningen påverkas av hur många våldssituationer statistiskt sett förekommer inom branschen eller i samband med arbetsuppgifterna och om det i arbetet ingår drag som ökar risken för hot och våld.

Att branschen i sig är riskfylld är inte ett tillräckligt mätinstrument, eftersom det även inom branscher med hög riskfrekvens ingår arbetsuppgifter utan uppenbar risk för hot och våld. Å andra sidan finns det branscher inom vilka hot och våld inte utgör typiska riskfaktorer, men som ändå kan omfatta vissa arbetsuppgifter som till följd av sin natur kännetecknas av ökad risk för hot och våld. Därför är det viktigt att samtidigt analysera branschstatistiken och dragen i arbetet som höjer risken för våld.

Branscher med hög våldfrekvens

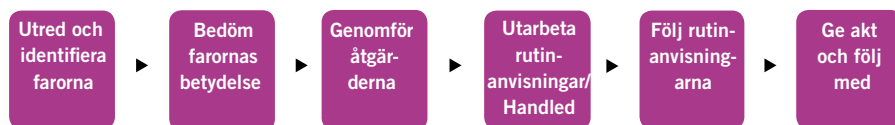
Risken för hot och våld är i genomsnitt högre inom säkerhetsbranscherna, d.v.s. inom polisen, räddningsväsendet och i bevakningsyrket, liksom också inom vården i hälsovårdsbranschen. Även i kundarbetet inom socialbranschen, inom hotell- och restaurangbranschen, inom transportbranschen, inom pedagogik- och undervisning och inom handeln förekommer mera hot och våld än inom andra branscher.

Inom vissa branscher och i vissa yrken hör bemötandet av våldssituationer och hanteringen av personer som uppträder våldsamt till yrket. Hit hör t.ex. yrken som polis, väktare och mentalsjukvårdare. Inom andra branscher är hot om våld sporadiskare och man har nödvändigtvis inte beredskap att hantera hot och våld. Exempel på sådana arbetsplatser är affärer, socialbyråer, restauranger, hemvården och kollektivtrafiken.

Utmärkande drag i arbetet som ökar risken för våld

Ensamarbete särskilt på kvällar och nätter ökar risken för hot och våld, liksom också hanteringen av alkohol- eller narkotikapåverkade personer, mediciner, pengar eller värdeföremål. Men även beredande, behandling och beslutsfattande i anslutning till kunders förmåner eller rättigheter kan utgöra riskfaktorer. Att arbetsplatsen ligger på ett oroligt område eller avlägset kan innebära en ökad risk för hot och våld.

Bestämmelser om hot och våld i arbetet finns i arbetarskyddslagen (738/2002) men också i lagen om företagshälsovård (1383/2001), i lagen om unga arbetstagare (998/1993) och i statsrådets förordning om hälsoundersökningar i arbete som medför särskild fara för ohälsa (1485/2001).



Arbetsgivarens skyldigheter

Omsorgs- och observationsskyldighet

Arbetarskyddslagen 8 §

Arbetsgivaren är skyldig att genom nödvändiga åtgärder sörja för arbetstagarnas säkerhet och hälsa i arbetet. I detta syfte skall arbetsgivaren beakta omständigheter som hänför sig till arbetet, arbetsförhållandena och arbetsmiljön i övrigt samt till arbetstagarens personliga förutsättningar.

Som faktorer som begränsar omsorgspliktens omfattning beaktas situationer som är ovanliga och oförutsebara och som ligger utanför arbetsgivarens kontroll, och enstaka händelser vars konsekvenser inte skulle ha kunnat undvikas ens med alla befogade försiktighetsåtgärder.

Arbetsgivaren skall planera, välja, dimensionera och genomföra de åtgärder som behövs för att förbättra arbetsförhållandena. Härvid skall i mån av möjlighet följande principer iakttas:

- 1) uppkomsten av risker och olägenheter förhindras,
- 2) risker och olägenheter undanröjs eller, om detta inte är möjligt, ersätts med sådant som är mindre farligt eller skadligt,
- 3) gemensamma arbetarskyddsåtgärder prioriteras framför individriktade skyddsåtgärder, och
- 4) teknikens utveckling och utvecklingen av andra tillgängliga metoder beaktas.

Arbetsgivaren skall fortgående ge akt på arbetsmiljön, arbetsklimatet och säkerheten hos arbetssätten. Arbetsgivaren skall också ge akt på de vidtagna åtgärdernas inverkan på säkerheten och hälsan i arbetet.

Arbetsgivaren skall se till att åtgärder som gäller säkerhet och hälsa beaktas i nödvändig utsträckning i verksamheten inom alla delar av arbetsgivarens organisation.

Hot och våld i arbetet omfattas av arbetsgivarens allmänna omsorgsplikt. Skyldigheten omfattar inte bara arbetet och arbetsförhållandena utan kräver även att arbetstagarens individuella förutsättningar tas i beaktande. Dessa kan vara av betydelse t.ex. i bedömningen av beredskapen inför hotet om våld i arbetet. I hälsoundersökningen för nyanställda som företagshälsovården genomför ska uppenbara hot om våld beaktas i samband med att arbetstagarens lämplighet för arbetet bedöms.

Arbetsgivaren ska planera, välja, dimensionera och genomföra de åtgärder som behövs för att förbättra arbetsförhållandena. I första hand ska uppkomsten av risker och olägenheter förhindras, d.v.s. man ska sträva efter att undanröja riskkällan. Riskerna ska alltså undanröjas redan innan de uppstår. Det här emellertid inte alltid möjligt. Då måste man bekämpa riskfaktorerna i andra hand eller åtminstone minimera riskerna. Strukturella åtgärder ska prioriteras framför individinriktade skyddsåtgärder. Arbetsgivaren ska beakta den tekniska utvecklingen och utvecklingen av andra tillgängliga metoder. En säkerhetsnivå som en gång har uppnåtts är inte automatiskt tillräcklig i.

Arbetsgivaren har en observationsplikt. Arbetsgivaren ska känna till både riskkällorna och vilka effekter redan genomförda åtgärder har. Arbetsgivaren kan inte hänvisa till att han eller hon inte var medveten om att arbetstagarna utsattes för hot om våld. Arbetsgivaren kan ta fram rutinavvisningar för hur arbetstagarna på enskilda arbetsplatser ska underrätta arbetsgivaren om hotfulla situationer. Därav följer arbetsgivarens skyldighet att ingripa för att avlägsna eller minimera risken eller olägenheten.

Utredning och bedömning av risker

Arbeterskyddslagen 10 §

”Arbetsgivaren skall med beaktande av arbetets och verksamhetens art tillräckligt systematiskt reda ut och identifiera de olägenheter och risker som beror på arbetet, arbetslokalen, arbetsmiljön i övrigt och arbetsförhållandena samt, när de inte kan undanröjas, bedöma deras betydelse för arbetstagarnas säkerhet och hälsa.”

Risker för hot och våld i anslutning till arbetsuppgifterna, arbetsmiljön och arbetsarrangemangen ska identifieras och utredas. Situationer där hot om våld förekommer

ska i mån av möjlighet förebyggas. Vilken betydelse kvarstående risker, som det är svårt att undanröja, har bedöms. Utredningen och bedömningen utförs av arbetsgivaren och personalen i samverkan.

Om arbetsgivaren inte har tillräcklig sakkunskap för att kunna genomföra utredningen och bedömningen av riskerna ska han eller hon anlita utomstående sakkunniga. Arbetsgivaren ska försäkra sig om att den sakkunnige har tillräcklig kompetens och andra förutsättningar för att utföra uppdraget. Bestämmelser om anlitande av sakkunniga och yrkesutbildade personer inom företagshälsovården och om arbetsplatsutredningar finns i 12 § i lagen om företagshälsovård. Enligt den utreds och bedöms hälsan och säkerheten i arbetet och arbetsförhållandena genom regelbundna arbetsplatsbesök och med hjälp av andra metoder inom företagshälsovården.

I utredningen och bedömningen av riskerna i arbetet beaktas bland annat olycksfallsrisker och risker för förlust av hälsa, olycksfall som har inträffat och farliga situationer liksom också arbetstagarens individuella förutsättningar för att utföra arbetet.

Utredningen och bedömningen ska hållas uppdaterade. De ska ses över när det sker väsentliga förändringar i förhållandena. Hanteringen av hot om våld är en fortgående verksamhet.

Planeringen av arbetsmiljön

Arbetskyddslagen 12 §

”Vid planeringen av de konstruktioner, arbetslokaler, arbetsmetoder och produktionsmetoder som kommer att ingå i arbetsmiljön samt av användningen av de maskiner, arbetsredskap och andra anordningar samt hälsofarliga ämnen som är avsedda att användas i arbetet skall arbetsgivaren se till att deras verkningar på arbetstagarnas säkerhet och hälsa beaktas och att de är lämpliga för det planerade ändamålet.”

Förhållandena i den fysiska arbetsmiljön ska vara sådana att uppkomsten av våldssituationer förhindras. I planeringen av arbetsmiljön beaktas t.ex. hur placeringen av möbler och anordningar, sikten och utrymningsvägarna påverkar säkerheten. Arbetsstället ska vara planerat så att en överraskande fysisk kontakt till arbetstagaren i mån av möjlighet har förhindrats.

På en trygg arbetsplats har behovet av personlig skyddsutrustning bedömts. Man har tänkt ut hur arbetstagaren tryggt ska kunna avlägsna sig från arbetsplatsen. På fasta arbetsställen och i kontorsrum där arbetstagaren betjänar kunder bör det finnas en

nödutrymningsväg. Möblerna ska placeras så att arbetstagaren även efter överraskande angrepp tryggt kan ta sig ut rummet. Även i valet av arbetskläder ska arbetstagaren ta hänsyn till säkerheten, t.ex. så att klädseln inte hindrar arbetstagaren från att röra sig snabbt.

Belysningen på arbetsplatsen ska vara tillräcklig och ändamålsenlig. Förbindelselederna ska vara trygga och entydiga. På förbindelselederna som arbetstagarna använder när de kommer till arbetet och avlägsnar sig ska råda ordning och de ska vara belysta. Arbetsgivaren ska ha kontroll över utomstående personer som rör sig på arbetsplatsen, särskilt på kvällarna och nätterna. Det här kan ordnas t.ex. genom att utomståendes tillträde till rum begränsas eller genom att man tar i bruk ett passerkontrollsystem.

Introduktion

Arbetskyddslagen 14 §

”Arbetsgivaren skall ge arbetstagarna tillräcklig information om olägenheterna och riskerna på arbetsplatsen samt se till att arbetstagarna med beaktande av sitt yrkeskunnande och sin arbetserfarenhet

- 1) får tillräcklig introduktion i arbetet, arbetsförhållandena på arbetsplatsen, arbets- och produktionsmetoderna, de arbetsredskap som används i arbetet och deras korrekta användning samt säkra arbetssätt i synnerhet innan ett nytt arbete eller en ny uppgift inleds eller arbetsuppgifterna ändras samt innan nya arbetsredskap eller arbets- eller produktionsmetoder tas i bruk,
- 2) ges undervisning och handledning i syfte att förhindra olägenheter och risker i arbetet samt för att undvika olägenheter eller risker som arbetet medför för säkerheten eller hälsan,
- 3) ges undervisning och handledning med tanke på reglerings-, rengörings-, service- och reparationsarbeten samt störningar och exceptionella situationer, och
- 4) vid behov ges kompletterande undervisning och handledning.”

Arbetsgivaren ska introducera och handleda arbetstagaren i arbetet så att han eller hon kan utföra arbetet säkert. Även personer med chefsuppgifter ska introduceras i arbetet. I introduktionen beaktas arbetstagarens yrkeskunskap och arbetserfarenhet. En ung arbetstagare behöver en mera ingående introduktion än en erfaren arbetstagare. Introduktion behövs särskilt när arbetstagaren inleder ett nytt arbete eller när arbetsuppgif-

terna förändras. En arbetstagare som har introducerats i arbetet känner till eventuella farliga situationer och riskfyllda objekt och vet hur våld och hot yppa sig. Han eller hon kan välja trygga arbetsätt och handlar så att hotfulla situationer kan undvikas eller att han eller hon klarar av dem. Det är viktigt att arbetstagaren har anvisningar att tillämpa i fall en situation tillspetsas. För att arbetstagarna i förväg ska kunna ställa in sig på hotfulla situationer behöver de öva. Övningar ska ordnas regelbundet.

Alla arbetstagare ska känna till anvisningarna. Arbetsgivaren ska också övervaka att anvisningar som har getts följs och att överenskomna skyddsåtgärder t.ex. till följd av brådska inte lämnas ogenomförda.

På arbetsplatser där pengar och värdeföremål hanteras ska rutiner som sedan hålls hemliga utarbetas. Rutinerna ska upprätthållas och förändras kontrollerat. Värdefull egendom ska inte förvaras i rum där kunder vistas.

Skyddsarrangemang och rutinanvisningar

Arbetarskyddslagen 27 §

”I arbete som är förknippat med en uppenbar risk för våld skall arbetet och arbetsförhållandena ordnas så att risken för våld och våldssituationer i mån av möjlighet förebyggs. På arbetsplatsen skall då finnas sådana ändamålsenliga säkerhetsarrangemang eller säkerhetsanordningar som behövs för att förhindra eller begränsa våldet samt möjlighet att larma hjälp.

För arbete och arbetsplatser som avses i 1 mom. skall arbetsgivaren utarbeta anvisningar om rutiner där det på förhand fåsts uppmärksamhet vid hantering av hotfulla situationer och vid tillvägagångssätt med vars hjälp våldssituationers inverkan på arbetstagarens säkerhet kan förhindras eller begränsas. Säkerhetsarrangemangens och säkerhetsanordningarnas funktion skall vid behov kontrolleras.”

Genom skyddsarrangemang och skyddsanordningar reduceras risken för våld och följderna av våldssituationer på förhand. Om det råder en uppenbar risk för våld på arbetsplatsen ska arbetsplatsen utrustas med sådana ändamålsenliga skyddsarrangemang och skyddsanordningar som behövs för att våld ska kunna bekämpas och begränsas och för att det ska vara möjligt att kalla på hjälp. Arbetsställena ska utrustas med nödvändiga larmanordningar, larmsystem och redskap för kontakt som garanterar snabb hjälp. Larmanordningarna ska väljas och placeras så att arbetstagaren vid behov snabbt har tillgång till dem. Larmet ska kunna utlösas obemärkt. Det är viktigt

att regelbundet kontrollera att skyddsarrangemangen och larmanordningen fungerar. Klara och entydiga anvisningar som tillämpas i riskfyllda situationer ska tas fram på arbetsplatsen och alla ska följa dem. Anvisningarna ska utarbetas i samverkan med arbetstagarna. De tas i första hand fram för hela personalen och vid behov för enskilda arbetsställen. I anvisningar beskrivs såväl det normala arbetssättet som åtgärderna i en hotfull situation.

I anvisningarna förs också rutinerna och ansvarsområdena i en våldssituation in. Skyddsarrangemang för gemensamma arbetsplatser, t.ex. i köpcentra lönar det sig att utarbeta i samverkan med alla aktörer.

Ensamarbete

Arbetarskyddslagen 29 §

”I fråga om arbete som en arbetstagare utför ensam och som av den orsaken är förknippat med uppenbara olägenheter eller risker för hans eller hennes säkerhet eller hälsa skall arbetsgivaren se till att olägenheter eller risker undviks eller att de är så små som möjligt när arbetstagaren arbetar ensam. Arbetsgivaren skall också med beaktande av arbetets art ordna möjlighet till nödvändig kontakt mellan arbetstagaren och arbetsgivaren, en företrädare som arbetsgivaren anvisat eller andra arbetstagare. Arbetsgivaren skall också säkerställa möjlighet att larma hjälp.”

Störningar kan undvikas genom att det syns att det finns personal på plats. Ensamarbete ska undvikas i samband med arbeten där risken för våld är uppenbar. Om en person är tvungen att arbeta ensam på ett arbetsställe där våld kan uppstå, ska risken minimeras genom olika tekniska åtgärder och metoder. Det viktigaste är hanteringen av situationer och handlingsätt. Arbetsgivaren ordnar ensamarbetande arbetstagare möjlighet att vid behov kontakta arbetsgivaren, arbetsgivarens företrädare eller andra arbetstagare. Det är också viktigt att säkerställa att ensamarbetande personer kan slå larm.

Unga arbetstagare

Med unga arbetstagare avses personer under 18 år i ett anställnings- eller tjänsteförhållande eller som annars utför arbete som omfattas av arbetarskyddslagen. I regel är det tillåtet att anställa personer som har fyllt 15 och som har fullgjort sin läroplikt.

Unga arbetstagare får inte anlitas för arbete som innebär betydande ansvar för egen eller andra personers säkerhet, betydande ekonomiskt ansvar eller särskilda faror som unga inte förmår identifiera eller undvika. Unga arbetstagare får inte heller anli-

tas för ensamarbete om arbetet är förenat med uppenbar risk för olycksfall eller våld. Unga arbetstagare får inte utföra nattarbete.

Det är emellertid vanligtvis tillåtet att under bestämda förutsättningar låta unga arbetstagare utföra skadliga och farliga arbeten i samband med yrkesinriktad utbildning. Vissa farliga arbeten är det tillåtet att låta ungdomar över 16 år utföra. Då ska arbetet anmälas till arbetarskyddsmyndigheten.

Introduktionen i arbetet för unga arbetstagare och tillsynen av dem ska ägnas särskild uppmärksamhet.

Lagen om unga arbetstagare (998/1993) och statsrådets förordning om arbeten som är särskilt skadliga och farliga för unga arbetstagare (475/2006) innehåller bestämmelser om unga personers arbete.

Hälsoundersökningar

Nattarbete och särskilt hot om våld i arbetet kan medföra särskild risk för att insjukna. Om arbetet är förknippat med särskilt hot om våld ska arbetsgivaren bedöma vilket behovet av hälsoundersökningar är och hur ofta de ska genomföras. I hälsoundersökningen för nyanställda ägnas personens lämplighet för arbetet uppmärksamhet. De återkommande undersökningarna genomförs vanligtvis med 1-3 års mellanrum och kan genomföras i form av en förfrågan eller en intervju. I statsrådets förordning om hälsoundersökningar i arbete som medför särskild fara ohälsa (1485/2001) ingår bestämmelser om hälsoundersökningar.

Arbetstagarens skyldigheter

Arbetarskyddslagen 18 §

”Arbetstagarna skall iaktta de föreskrifter och anvisningar som arbetsgivaren meddelar i enlighet med sina befogenheter. Arbetstagarna skall även i övrigt iaktta den ordning och renlighet samt omsorgsfullhet och försiktighet som arbetet och arbetsförhållandena förutsätter och som behövs för att upprätthålla säkerhet och hälsa.

Varje arbetstagare skall även i sitt arbete i enlighet med sin erfarenhet, den undervisning och handledning som arbetsgivaren gett samt sin yrkesskicklighet med till buds stående medel sörja för såväl sin egen som övriga arbetstagares säkerhet och hälsa.”

Arbetstagaren ska delta i utbildning som arbetsgivaren ordnar. Han eller hon ska göra sig förtrogen med de anvisningar som har getts och följa dem. Arbetstagaren ska säkerställa att han eller hon känner till arbetsplatsens larmsystem och vet hur de ska användas. Arbetstagaren ska göra en bedömning av hur anvisningarna fungerar i verkligheten och ge arbetsgivaren respons. Arbetstagaren ska också anmäla defekter och brister för arbetsgivaren som han eller hon upptäcker och som kan ge upphov till hot om våld.

Efter en våldssituation

Debriefing efter en våldssituation

Våld eller hot om våld som har drabbat en arbetstagare kan medföra allvarliga fysiska eller psykiska skador. De psykiska skadorna syns inte alltid genast utan kan visa sig först senare. De kan bli långvariga om de inte vårdas. På arbetsplatsen borde det införas ett system för debriefing och eftervård för arbetstagare eller grupper som utsätts för våld eller allvarligt hot om våld. Debriefingen ska sättas in senast 1–2 dygn efter incidenten. Avsikten är att minska och lindra de verkningar som brottshandlingen har haft på offret och personalen. På det här sättet är det möjligt att hjälpa dem att återgå till de normala arbets- och livsförhållandena så snabbt som möjligt. I debriefingen och eftervården kan företagshälsovården och andra sakkunniga som har yrkeskunskap att bedöma arbetstagarens psykiska och fysiska symtom konsulteras. Även arbetsgivaren ska ta upp händelserna med arbetstagarna.

Rapporteringen av våldssituationer

Alla hot- och våldssituationer ska anmälas till arbetsplatsens chef och på överenskommet sätt till arbetarskyddspersonalen, företagshälsovården och andra som ansvarar för säkerheten. Arbetsgivaren ska följa med förekomsten av vålds- och hotsituationer på arbetsplatsen. Det ska införas ett system för skriftlig uppföljning av våld och hot på arbetsplatsen. Arbetsgivaren ska ge anvisningar om vilka händelser och vilka uppgifter som ska registreras. Uppföljningen ger en helhetsbild av problemet och med hjälp av den är det möjligt att inrikta skyddsåtgärderna och vid behov öka dem.

Anmälan till myndigheterna

Allvarliga våldssituationer, t.ex. beväpnade rån eller misshandel ska polisanmälas. Olyckfall i arbetet som leder till dödsfall eller allvarliga skador ska utredas av polisen och arbetsgivaren är skyldig att anmäla dessa för arbetarskyddsmyndigheterna.

Praktiska råd för arbetsplatserna

Arbetsgivaren:	Arbetstagaren:
<ul style="list-style-type: none">• Utarbeta tydliga och enkla rutin-anvisningar.	<ul style="list-style-type: none">• Gör dig förtrogen med rutin-anvisningarna och följ dem.
<ul style="list-style-type: none">• Introducera personalen i rutin-anvisningarna och visa dem hur de ska gå till väga för att undvika hot och för att hantera hotfulla situationer. Övervaka att anvisningarna följs.	<ul style="list-style-type: none">• Öva dig i att hantera farliga situationer på förhand. Handla enligt anvisningarna.
<ul style="list-style-type: none">• Ordna arbetsmiljön så att den är trygg. Ta hänsyn till larmanordningar, placeringen av möbler och anordningar, sikten och utrymningsvägarna. Kontrollera regelbundet att skyddsarrangemangen fungerar och möjligheten att kalla på hjälp.	<ul style="list-style-type: none">• Anmäl brister i skyddsarrangemangen och när det gäller möjligheterna att kalla på hjälp.
<ul style="list-style-type: none">• Se till att arbetstagaren inte är tvungen att ensam utföra arbete där risken för våld är uppenbar. Se till att möjligheten att kalla på hjälp fungerar vid ensamarbete.	<ul style="list-style-type: none">• Anmäl bristerna när det gäller möjligheten att kalla på hjälp.
<ul style="list-style-type: none">• Inför ett system för debriefing och eftervård för personer som har utsatts för våld eller allvarliga hotsituationer. Ta fram rutiner för hur vålds- och hotsituationer ska följas upp. Anlita företagshälsovården och vid behov andra sakkunniga.	<ul style="list-style-type: none">• Rapportera alltid våld och hot för arbetsgivaren (chefen) för arbetarskyddsfullmäktig.

Närmare information

- Isotalus Nina, Saarela Kaija-Leena: Vältä työväkivalta (Undvik våld i arbetet). Arbetshälsoinstitutet 2007.
- Puumi Susanna: Servicearbete utan våld. Arbetskyddscentralen 2008.
- Saarela Kaija-Leena, Isotalus Nina, Salminen Simo, Vartia Maarit, Leino Tuula: KAURIS - kartoita uhkaavat työväkivaltariskit (kartlägg hotande risker för våld i arbetet). Arbetshälsoinstitutet 2009.
- Siiki Pertti: Uusi työsuojelun yhteistoiminta ja työturvallisuus (Den nya samverkan och arbetssäkerheten inom arbetarskyddet). Edita 2006.
- Delegationen för beredning av arbetarskyddsbestämmelser: Betänkande 24.3.2009 av avdelningen för hot om våld
- Guide för säkerhetsplanering av servicearbetsplatser. Inrikesministeriets publikationer 47/2007. Tillgänglig på www.intermin.fi.
- Väkivalta työtehtävissä (Våld i arbetet). Arbetsgruppen inom Rådet för Brottsförebyggande. Slutrapport över programmet för minskat våld. Tillgänglig på www.rikoksentorjunta.fi

Bilaga

Modell för bedömning av våld och hot på arbetsplatsen

(Baserar sig på det svenska Arbetsmiljöverkets modell)

Företagets/organisationens namn: _____

Arbetsledning			
Säkerhetskunskap:	<input type="checkbox"/> Branschens / viktig säkerhetsutbildning	<input type="checkbox"/> Ingen egentlig säkerhetsutbildning, självlärd	<input type="checkbox"/> Ingen utbildning, erfarenhet eller kunskap
Tillgänglighet:	<input type="checkbox"/> Bra	<input type="checkbox"/> Endast tidvis anträffbar	<input type="checkbox"/> Svårt att nå arbetsledningen
Arbetstagare			
Säkerhetskunskap:	<input type="checkbox"/> Branschens / viktig säkerhetsutbildning	<input type="checkbox"/> Ingen egentlig säkerhetsutbildning, självlärd	<input type="checkbox"/> Ingen utbildning, erfarenhet eller kunskap
Kunskap om hanteringen av möten och konflikter: Fortgående utbildning och övning:	<input type="checkbox"/> Utbildad	<input type="checkbox"/> Ingen utbildning, men erfarenhet	<input type="checkbox"/> Ingen utbildning, erfarenhet eller kunskap
	<input type="checkbox"/> Görs regelbundet	<input type="checkbox"/> Görs slumpmässigt	<input type="checkbox"/> Görs inte
Inspektioner och riskbedömningar			
Metod för genomförande:	<input type="checkbox"/> Genomförs regelbundet, dokumenteras skriftligt, uppdaterade	<input type="checkbox"/> Har gjorts och dokumenterats skriftligt	<input type="checkbox"/> Har inte gjorts
Genomförs i samarbete med arbetarskyddsfullmäktis/ arbetstagaren?	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Delvis	<input type="checkbox"/> Nej
Hot/exponering vid olika under dygnet:	<input type="checkbox"/> Mycket lite (inga skillnader)	<input type="checkbox"/> I någon mån (vissa skillnader)	<input type="checkbox"/> Omfattande (tydliga skillnader)
Hot/exponering på olika platser:	<input type="checkbox"/> Mycket lite (inga skillnader)	<input type="checkbox"/> I någon mån (vissa skillnader)	<input type="checkbox"/> Omfattande (tydliga skillnader)
Hot/exponering i samband med särskilda händelser:	<input type="checkbox"/> Mycket lite (inga skillnader)	<input type="checkbox"/> I någon mån (vissa skillnader)	<input type="checkbox"/> Omfattande (tydliga skillnader)
Övervakningsmöjlighet i arbetslokaler:	<input type="checkbox"/> Bra sikt över alla rum	<input type="checkbox"/> Begränsade möjligheter att se alla rum på en gång	<input type="checkbox"/> Ytterst begränsade möjligheter att se alla rum på en gång
Övervakningsmöjlighet på platser där arbetspasset inleds/avslutas:	<input type="checkbox"/> God sikt över området, inga hinder som försvårar sikten, bra belysning	<input type="checkbox"/> Inte sikt över hela området eller dåligt belyst	<input type="checkbox"/> Begränsad sikt, området utan belysning eller mörkt
Kameraövervakade lokaler:	<input type="checkbox"/> Regelbunden kontroll av att kameran fungerar och omständigheterna dokumenteras	<input type="checkbox"/> Slumpmässig kontroll av att kameran fungerar	<input type="checkbox"/> Endast få eller inga kontroller av att kameran fungerar. Kameran underhålls sällan eller aldrig.
Hantering av kontanter, försälj.	<input type="checkbox"/> Ingen försäljning	<input type="checkbox"/> Försäljning i någon mån	<input type="checkbox"/> Betydande försäljning
Hantering av kontanter, förvaring:	<input type="checkbox"/> Förvaring i låst utrymme	<input type="checkbox"/> Förvaring delvis i låst utrymme	<input type="checkbox"/> Kontanter förvaras i olåsta utrymmen

Hantering av kontanter, förvaring i början och i slutet av arbetspasset:	<input type="checkbox"/> Hanteras/transporteras aldrig av en enskild person	<input type="checkbox"/> Tillträde till kassaskrin eller motsvarande	<input type="checkbox"/> Hanteras av enskilda personer
Skyddsrutiner			
Skyddsrutiner:	<input type="checkbox"/> Har dokumenteras och iakttas	<input type="checkbox"/> Muntliga anvisningar som iakttas	<input type="checkbox"/> Rutiner saknas eller iakttas inte
Larmanordningar			
Tillgång till larmanordningar:	<input type="checkbox"/> Både fasta och bärbara anordningar	<input type="checkbox"/> Fasta anordningar	<input type="checkbox"/> Inga larmanordningar
Pålitlighet:	<input type="checkbox"/> Fungerar bra	<input type="checkbox"/> Vissa brister i funktionen	<input type="checkbox"/> Betydliga brister i funktionen
Bruksanvisningar:	<input type="checkbox"/> Skriftliga, finns tillgängliga	<input type="checkbox"/> Muntliga	<input type="checkbox"/> Inga eller bristfälliga anvisningar
Allmänt om användningen:	<input type="checkbox"/> Enkla att använda	<input type="checkbox"/> Användningen förutsätter särskilda färdigheter	<input type="checkbox"/> Komplicerade att använda
Emottagande av larm:	<input type="checkbox"/> Mottagaren har klart definierats och det finns rutiner för vilka åtgärder som ska vidtas	<input type="checkbox"/> Flera mottagare, olika rutiner	<input type="checkbox"/> Flera mottagare och/eller oklara rutiner
Åtgärder vid larm:	<input type="checkbox"/> Hjälpt alltid tillgänglig inom rimlig tid	<input type="checkbox"/> Hjälpt fås men inom varierande tid	<input type="checkbox"/> Ingen hjälp tillgänglig eller först om en lång tid
Underhåll och kontroller:	<input type="checkbox"/> Regelbundna kontroller, skriftliga rutiner	<input type="checkbox"/> Slumpmässiga kontroller	<input type="checkbox"/> Kontroller genomförs sällan eller aldrig
Hjälp efter incidenter			
Första hjälpen:	<input type="checkbox"/> Beredskap, kunskap och skriftliga rutin-anvisningar i ordning	<input type="checkbox"/> Viss beredskap	<input type="checkbox"/> Ingen beredskap
Krishantering:	<input type="checkbox"/> Beredskap, kunskap och skriftliga rutin-anvisningar i ordning	<input type="checkbox"/> Viss beredskap	<input type="checkbox"/> Ingen beredskap
Stöd vid återgång till arbetet:	<input type="checkbox"/> Arrangemang och kunskap i ordning	<input type="checkbox"/> Vissa arrangemang och viss kunskap	<input type="checkbox"/> Arrangemang och kunskap saknas
Rehabilitering:	<input type="checkbox"/> Arrangemang och kunskap i ordning	<input type="checkbox"/> Arrangemang och viss kunskap	<input type="checkbox"/> Arrangemang och kunskap saknas
Uppföljning av våld och hot			
Rapportering över farliga situationer:	<input type="checkbox"/> Rutiner finns, organisationen känner till dem och följer dem, skriftlig dokumentering	<input type="checkbox"/> Rutiner finns, men organisationen känner dem inte och följer dem slumpmässigt	<input type="checkbox"/> Det finns inga rutiner/system eller de iakttas endast sällan
Anmälan till arbetarskyddsmyndigheten om olycksfall i arbetet:	<input type="checkbox"/> Skriftliga rutiner finns, organisationen känner till dem, anmälningar görs	<input type="checkbox"/> Det finns skriftliga rutiner, men organisationen känner dem inte, anmälningar görs slumpmässigt	<input type="checkbox"/> Rutiner/system finns inte och anmälningar görs inte
Övrig uppföljning:	<input type="checkbox"/> Skyddsronder, utvecklings-samtal, arbetsplatsmöten, enkäter osv.	<input type="checkbox"/> Viss uppföljning, men den dokumenteras inte	<input type="checkbox"/> Ingen uppföljning

Syftet med den här guiden är en bättre hantering av våld och hot i arbetet. Hot om våld kan hanteras, när man är medveten om det och kan förutse det. I guiden ingår ett exempel på en check-lista för bedömning av hot och våld som lämpar sig för arbetsplatsens bruk.

Publikationsbeställningar:

Regionförvaltningsverket i Västra och Inre Finland
Stödtjänstenheten för ansvarsområdet för arbetarskyddet
PB 272, 33101 Tammerfors

- per telefon vardagar kl 9–15
tfn 040 178 1510 och 040 178 1515
- per e-brev: tyosuojelu.julkaisumyynti@avi.fi
- per Internet: www.tyosuojelu.fi/julkaisumyynti

ISBN 978-952-479-103-8

ISSN 1456-257X

www.arbetarskydd.fi