

2016-06-10

ARBETSGRUPPSFÖRSLAG

Kortsiktiga

Säkerhetsrutiner vid arbetsplatsen Storgatan 51 Värnamo

(Framtagen av medborgarförvaltningens arbetsmiljögrupp)

Dokumenttyp: Rutin	Dokumentansvarig: Biträdande förvaltningschef	Beslutad av: Ledningsgruppen Datum: 2016-00-00	Beslutets dnr:
Gäller för: Arbetsplatsen Storgatan 51	Handläggare: Noah Anagbonu Kvalitetsutvecklare	Giltig fr.o.m. 2016-00-00	Reviderad: Version:

Innehållsförteckning

Kap 1: Inledning	sid 1
Kap 2: Hot och våld	sid 1
Kap 2.1 Definition	sid 1
Kap 2.2 Värnamo kommuns övergripande rutin	sid 1
Kap 2.2.1 Chefens checklista	sid 1
Kap 2.2.2 Tillbud	sid 1
Kap 2.2.2.1 Olycksfall i arbete	sid 1
Kap 2.2.2.2 Färdolycksfall	sid 1
Kap 2.2.2.3 Arbetssjukdom	sid 1
Kap 2.2.2.4 Smittsamma sjukdom	sid 2
Kap 2.2.2.5 Tillbudsrapportering	sid 2
Kap 2.2.3 Arbetskada	sid 2
Kap 2.2.3.1 Arbetskada anmälan	sid 2
Kap 3. Besöksarena (reception, väntrum och besöksrum)	sid 3
Kap 3.1 Receptionen	sid 3
Kap 3.2. Inbokade besök	sid 3
Kap 3.2.1 Inför besöket	sid 3
Kap 3.2.2 Insläpp av besöket	sid 3
Kap 3.2.3 Under besöket	sid 3
Kap 3.2.4 Besöksrum	sid 4
Kap 3.2.4.1 Larmade rum	sid 4
Kap 3.2.4.2 Rum utan tillräckligt säkerhet	sid 4
Kap 3.2.4.3 Säkerhetsbesök	sid 4
Kap 3.2.4.4 Ekonomisektionen	sid 4
Kap 3.2.5 Efter besöket	sid 4
Kap 3.3 Spontana besök	sid 4
Kap 3.3.1 Utgångspunkt	sid 4
Kap 3.3.2 Reception	sid 4
Kap 3.2.3 Besöksrum ”säkerhetsbesök”	sid 4
Kap 3.2.4 Efter spontana besöket	sid 4
Kap 3.4 Inbokade nätverksbesök	sid 5
Kap 3.4.1 Utgångspunkt	sid 5
Kap 3.4.2 Reception	sid 5
Kap 3.4.3 Mötets rum	sid 5
Kap 3.4.4 Efter nätverksbesök	sid 5
Kap 3.5 Nämndledamöternas besök	sid 5
Kap 3.6 Pågående besök	sid 5
Kap 3.6.1 Besök under lunchen	sid 5
Kap 3.6.2 Besöket som löper över till kontorstidens slut	sid 5
Kap 3.6.3 Efter kontorstid	sid 5
Kap 4 Hembesök	sid 6
Kap 5 Larm	sid 7
Kap 6 Transport av klienter i bilen	sid 8
Kap 7 Brandlarm – rutin vid larm	sid 9
Kap 8 Ansvar för extern information i samband med en extra ordinär händelse	sid 10

1. Inledning

Inom socialtjänsten möter vi dagligen människor som är i svåra livssituationer. I vårt arbete kan det uppstå risker för hot och våld. Därför är det viktigt att vi är väl insatta i säkerhetsrutinerna som gäller för vårt arbete. Säkerhetsrutinerna bygger på bestämmelserna i Arbetsmiljöverkets Författningssamling (AFS 2009:2, 2 §; AFS 1993:2 Våld och hot, AFS 1999:7 krisstöd, AFS 1982:3 ensamarbete) och gäller för arbetsstället Storgatan 51 inom medborgarförvaltningen.

2. Hot och Våld

2.1 Definition

I Arbetsmiljöverkets föreskrifter räknas ”allt från mord till trakasserier i form av hot via brev eller telefon” som hot eller våld (AFS 1993:2). Både hot och våld kan innebära lidande, och kan ge både fysiska och psykiska skador ([Följ länk](#)).

2.2 Värnamo kommuns övergripande rutin

Allmänna riktlinjer för att möta hot och våld i verksamheterna inom Värnamo kommun. Antaget av kommunfullmäktige 2007-03-29, § 34 och Gäller fr.o.m. 2007-04-01 ([följ länk](#).)

2.2.1 Chefens checklista

([följ länk](#))

2.2.2 Tillbud

Med tillbud menas händelser som skulle ha kunnat leda till sjukdom eller olycksfall bland medarbetare. Vid tillbud uppkommer aldrig någon personskada. Bedömningen av om händelsen är ett tillbud eller inte beror på individens upplevelse av det inträffade.

2.2.2.1 Olycksfall i arbete

Med olycksfall menas en plötslig och oförutsedd händelse som t.ex. att halka, snubbla eller falla, skära sig på en kniv eller maskindel, fastna/klämma sig i en maskin. Blir man skadad till följd av ett överfall eller utsatt för hot som ger upphov till psykisk skada, bedöms detta som olycksfall

2.2.2.2 Färdolycksfall

Färdolycksfall är olycksfall som inträffar under den vanliga, direkta färden till eller från arbetet. Olycksfall vid avvikelser från den vanliga vägen räknas inte som färdolycksfall, däremot när man avviker från den direkta färdvägen för att lämna och hämta barn på förskola eller annan barntillsyn. Trafikolycksfall i arbetet eller olycksfall under tjänsteresa bedöms inte som färdolycksfall utan som olycksfall i arbetet. Är bilar inblandade gäller alltid bilens trafikförsäkring.

2.2.2.3 Arbetsjukdom

En arbetsjukdom är en sjukdom som beror på att man har utsatts för skadlig inverkan i arbetet. Med skadlig inverkan i arbetet menas att det finns något i arbetsmiljön som påverkar den fysiska eller psykiska hälsan ogynnsamt. För att klassas som en arbetsjukdom måste besvären vara kvar i minst 180 dagar efter den dag då sjukdomen visade sig. Exempel på skadliga faktorer i arbetsmiljön är:

- Tungt arbete eller olämpliga arbetsställningar som kan orsaka rygg- eller ledbesvär
- Farliga ämnen som kan orsaka eksem, allergier, luftvägsbesvär eller cancer
- Psykiskt påfrestande arbetsförhållanden som kan orsaka psykiska besvär eller psykosomatiska såsom t.ex. magsår eller hjärtbesvär
- Buller som kan orsaka hörselskador


2.2.2.4 Smittsamma sjukdomar

En del smittsamma sjukdomar betraktas också som arbetsskador. Försäkringen gäller om du blivit smittad vid arbete inom sjukvården, i annat arbete med behandling, vård eller omhändertagande av en person som burit på smitta, vid arbete med djur eller material som burit på smitta, vid olycksfall i arbetet och vid arbete i laboratorium

2.2.2.5 Tillbudsrapportering

När ett olycksfall inträffar har det vanligtvis redan skett flera tillbud. Ofta är det samma bakomliggande faktorer och liknande händelseförlopp. För att undvika olycksfall är det viktigt att kunskapen om de inträffade tillbuden tas tillvara. Tillbudsrapportering är en viktig del i det förebyggande arbetsmiljöarbetet och ger arbetsgivaren möjlighet att identifiera risker i arbetsmiljön. Tillbudsrapporteringen ingår som en del i det systematiska arbetsmiljöarbetet.


Ett tillbud ska omedelbart anmälas till närmaste chef som informerar berört skyddsombud. Chefen, skyddsombudet och den anställde utreder utan dröjsmål det inträffade och chefen ansvarar för att blanketten "Rapport om tillbud" fylls i. Blankett om tillbudsrapportering finns att hämta på intranätet under Självservice, stöd och support/Mallar och blanketter. Blanketten lämnas till LSG, om sådan finns. Annars till FSG. Sekreteraren i LSG sammanställer två gånger per år inkomna tillbud och skickar detta till sekreteraren i FSG (enligt beslut i ledningsgruppen 140521).

Allvarliga skador och allvarliga tillbud ska anmälas till Arbetsmiljöverket. Om någon har skadats svårt eller dött på grund av olycksfall i arbetet ska arbetsgivaren omedelbart underrätta Arbetsmiljöverket. (Följ länk till blankett [Tillbud](#) .

2.2.3 Arbetsskada:

Begreppet arbetsskada innefattar olycksfall i arbetet, färdolycksfall, arbetssjukdomar och vissa smittsamma sjukdomar. En arbetsskada är en skada eller sjukdom som beror på ett olycksfall eller annan skadlig inverkan i arbetet, även hot tillhör denna kategori.

2.2.3.1 Arbetsskada anmälan

Närmaste chef ska anmäla samtliga arbetsskador till Försäkringskassan enligt lagen om arbetsskadeförsäkring (alltså såväl kroppsliga skador men även ohälsa på grund av den psykosociala arbetsmiljön samt hot om våld). Anmälan ska också göras till Arbetsmiljöverket. Försäkringskassan och Arbetsmiljöverket har ett gemensamt formulär ([Arbetsskada](#) ) för anmälan om arbetsskada, allvarliga olyckor och allvarliga tillbud, www.anmalarbetsskada.se. Anmälan kan även göras via Heroma självservice.

3. Besöksarena (reception, väntrum och besöksrum)

3.1 Receptionen

- Alla besökare ska anmäla sig i receptionen.
- Vi har som huvudprincip att inte ta emot personer som är uppenbart påverkade av alkohol eller narkotika. Tycker receptionspersonal att en besökare verkar påverkad eller betar sig stökigt kontaktas den som ska ta emot honom eller henne. Då ska besöket tas emot i säkerhetsrummet. Rummet måste åtgärdas utifrån sekretess och säkerhet.
- Om en besökare är mycket stökig, våldsam eller vägrar lämna lokalen ringer receptionspersonal till vaktbolag/polis ([Följ länk](#))
- Vid stökigt besök i receptionen är det viktigt med uppbackning av chef oavsett vilken sektion besöket avser.
- Det är förbjudet att exempelvis bära kniv, andra vapen, verktyg, kanyler och tillhyggen som kan användas som vapen i huset. Om receptionspersonal märker att en besökare bär med sig någon form av synligt vapen eller tillhygge **tillkallas vaktbolag eller polis**. Om personen vägrar tillkallas vaktbolag/polis ([Följ länk](#)). Yrkesman ska lämna in ev. arbetsredskap i receptionen..
- Kommer en besökare mer än 15 minuter försent kontaktar receptionspersonal den som skulle ha tagit emot personen för besked om han eller hon ska hämtas eller få en ny tid.
- Om det kommer någon som inte har beställt tid i förväg ska receptionspersonal i första hand be personen ringa och boka tid. Om ärendet bedöms som akut kontaktar receptionspersonal handläggaren som får avgöra om personen kan släppas in. Om besökaren inte kan få komma in ska han eller hon få en ny tid.

3.2 Inbokade besök

3.2.1 inför besöket

- **Varje handläggare skriver själv in sina väntade besök i datorn (fråga Pia).**
- Om du känner dig osäker inför ett besök, meddela din chef, gruppleddare eller dina kollegor. Vid riskbesök ska det tillsammans med chef alltid övervägas att anlita vaktbolag som medverkar vid eller utanför där besöket sker. Eller annan säkerhetsåtgärd. Tänk på att meddela andra sektioner så att det är möjligt att göra en säkerhetsplanering för berörda på kontoret. VISP? Om en situation inträffat utsätt inte andra för samma risksituation.
- Se till att det inte finns föremål i besöksrummet som kan användas som vapen, som till exempel tunga blomkrukor, hålslagare och saxar. (**Obs! Skapa rutin!**)
- Tänk på hur du ska sitta i förhållande till klienten i rummet, det är viktigt att du lätt kan ta dig ut vid en hotfull situation. Din klient behöver också ha möjlighet att kunna lämna rummet.
- Förvissa dig om hur larmdosan fungerar. I vissa situationer kan du behöva larma diskret, utan att din klient märker det. Larmdosan ska vara placerad lättillgängligt på dig.

3.2.2 Insläpp av besöket

- Alla besökare anmäler sig vid luckan i receptionen. Härefter hänvisas besöket till väntrum 2.
- I undantags fall kan reception meddela handläggaren att klienten har anlänt

3.2.3 Under besöket

- Handläggare ansvarar för att hämta sitt besök i väntrum 2 vid den bokade tiden.
- Om klienten vid ett avslutat besök även vill träffa annan handläggare hänvisas klienten till väntrum 1 tills handläggare kan ta emot.
- När du har besök ska du markera tavlan med filterpenna (eller lapp på dörren) att du har besök. Se till att dörren inte är låst.
- Tänk på hur du sitter i förhållande till besöket och dörren och se till att du har larmdosan lättillgänglig PÅ DIG.

- Vid toalettbesök ska klienterna inte gå själva i korridoren. Barn och samarbetspartner kan använda våra personaltoaletter. Klientbesök nära receptionen hänvisas till toaletten i väntrum 1. Klientbesök nära personalingången hänvisas till handikapptoaletten. Efter toalettbesöket släpper sedan receptionen in dem i väntrum 2 där handläggaren hämtar sitt besök igen.

3.2.4 Besöksrum

3.2.4.1 Utgångspunkt

Beroende på ärendets art används besöksrummen i följande prioriteringsordning:

3.2.4.2 Larmade rum

Inom samtliga sektioner tas besök i samtals/besöksrum, som är larmade och med reträttväg.

3.2.4.3 Rum utan tillräcklig säkerhet

Om besök måste ske i rum utan tillräcklig säkerhet ska en bedömning ske om besöket kan antas vara en risk. Om besök sker i dessa rum ska arbetsledare/kollega informeras i förväg samt efter avslutat samtal. GPS-larm ska användas i rum som inte är larmade. Se kap 5

3.2.4.4 Säkerhetsbesök

Enligt våra riktlinjer tar vi ”säkerhetsbesök” i särskilda rummet med lucka intill receptionen. Använd direktlarm i rummet.

3.2.4.5 Ekonomisektionen (Arbete och välfärd)

Handläggarna inom försörjningsstödet kan ta emot besök på eget rum. Om skäl föreligger tas besöket emot i samtals/besöksrum.

3.2.5 Efter besöket

Handläggaren följer besöket till väntrum 1 och försäkrar sig om att besöket lämnar de säkrade lokalerna. Efter receptionens stängning ska det bevakas att besöket lämnar väntrum 1. Huvudregel är att besök inte lämnas via väntrum 2 eller personalingång. **(Undantag: gäller vid hotsituation, familjevåld eller då anhöriga till barn väntar i väntrum 2, i dessa fall ska personal lotsa besöket via personalingången till entrén mot gatan).**

3.3 Spontana besök

3.3.1 Utgångspunkt

Om det kommer någon som inte har beställt tid i förväg ska du i första hand be personen ringa och boka tid. Om ärendet bedöms som akut kontaktar receptionen handläggaren som får avgöra om personen kan släppas in. Om besökaren inte kan få komma in ska han eller hon få en ny tid.

3.3.2 Reception

Besöket anländer till väntrum 1 och ger sig till kanna vid luckan. Receptionen frågar vad saken gäller och kontaktar/ringer rätt instans. Den rätta instansens handläggare möter vid väntrum 1

3.3.3 Besöksrum ”säkerhetsbesök”

Handläggaren överlägger med spontana besöket i ”säkerhetsbesöksrummet”

3.3.4 Efter spontanbesöket

Handläggaren följer besöket till väntrum 1 och försäkrar sig om att besöket lämnar de säkrade lokalerna. Efter receptionens stängning ska det bevakas att besöket lämnar väntrum 1. Huvudregel är att besök inte lämnas via väntrum 2 eller personalingång. **(Undantag: gäller vid hotsituation, familjevåld eller då anhöriga till barn väntar i väntrum 2, i dessa fall ska personal lotsa besöket via personalingången till entrén mot gatan).**

3.4. Inbokade nätverksbesök

3.4.1 Utgångspunkt

Inför ett nätverksmöte lämnar nätverkssvärd in en lista på de inbjudna till receptionen samt vilken lokal som ska användas. I normalfallet bör besöket ske med två nätverkssvärdar för att kunna genomföra mötet med säkerhet, till exempel att följa besök till toalett eller väntrum.

3.4.2 Reception

Besökarna anländer till väntrum 1 och ger sig till känna vid luckan. Receptionen och kontaktar/ringer nätverkssvärderna. Nätverkssvärderna möter vid väntrum 2.

Receptionen följer med efterslänrarna till rätt möteslokal

3.4.3 Mötets rum (där mötets äger rum)

Nätverkssvärd överlägger med besökarna i den inbokade lokalen

3.4.4 Efter nätverksbesöket

Nätverkssvärderna följer besökarna till väntrum 1 och försäkras om att besökarna lämnar de säkrade lokalerna. Efter receptionens stängning ska det bevakas att besökarna lämnar väntrum 1.

3.5 Nämndledamöternas besök

Endast presidiet har passerkort. De ansvarar för att övriga nämndsledamöter blir insläppta om receptionen är stängd.

3.6 Pågående besök

3.6.1 Besök under lunchen

Besök ska inte förekomma vid lunch. Personalen planerar av säkerhetsskäl sina besök så att de kan slutföras innan receptionen stänger för lunch (12:00 -13.00)

3.6.2 Besöket som löper över till kontorstidens slut

Huvudregel är att besök inte ska förekomma efter kontorstidens slut. Personalen planerar av säkerhetsskäl sina besök så att de är avslutade innan kontorstidens slut.

Om besök ändå måste ske ska det i god tid planeras och stämmas av med kollega som finns i byggnaden.

3.6.3 Efter kontorstid

- Om du möter en klient som vill prata med dig efter arbetstid ska du hänvisa till telefontid eller nästa besökstid.
- Om personen befinner sig i ett mycket utsatt läge hänvisas till 112 och socialjouren.

4 Hembesök

- Inför ett hembesök meddelar du personal i receptionen och hämtar ett GPS-larm.
- Skriv in i larmpärmerna vem du besöker, adress, hur lång tid besöket väntas ta samt vilken personal som utför besöket.
- Vid flera hembesök efter varandra ringer du och meddelar receptionen/kollega att du är okej efter varje besök. Om ett besök drar ut på tiden så att du inte hinner tillbaka till den tid du beräknat ska du ringa och meddela receptionen/kollega detta. Om receptionen är stängd ska kollega meddelas om vem du åker till och när du förväntas vara tillbaka.
- Om hembesöket förväntas fortgå efter receptionens öppettid kontaktas arbetsledare/chef som ansvarar för att kontrollera att hembesöket gått bra. Meddela även receptionen vilken arbetsledare som ansvarar för uppföljningen.
- Meddela receptionen om hembesöket förlängs och du blir sen. Om receptionens stängningstid passerats meddelar du din arbetsledare/chef som tar över ansvaret.

I normalfallet utförs alla hembesök av två personal. Om undantag från rutinen måste ske ska detta alltid ha föregåtts av en riskbedömning. Riskbedömning sker alltid i samråd med gruppleddare eller chef. Exempel av ärenden för riskbedömning:

- Ärenden där beslutet har gått emot klienten
- Situationer där anmälan har gjorts från utomstående
- Klienter som man vet har varit våldsbenägna tidigare
- Klienter med missbruksproblematik
- Klienter med psykiska problem
- Klienter som har anhöriga/närstående med ovanstående problem

Checklista för reception/arbetsledare vid avvikelse från ovanstående

- Om din kollega har åkt på hembesök och inte kommer tillbaka den tid som har sagts, ringer du i första hand till mobiltelefonen.
- Får du inget svar på mobiltelefonen, **ringer du till klienten eller institutionen = (funderar en gång till på innebörden)** där besöket gjorts.
- Blir svaret att din kollega redan gett sig av, ringer du hem till kollegan. Får du då svaret att din kollega inte har kommit hem och att anhöriga inte har hört av honom eller henne ska enhetschefen kontakta polisen.

Eftersom det återstår en hel del arbete innan ett mer långsiktigt förslag avseende säkerhetsrutiner kan presenteras, ser arbetsmiljögruppen frågan om larm och säkerhet, som en akut fråga och vill därför påminna om vad som ska gälla för olika typer av samtalsrum/sammanträdesrum.

1. Se alltid till att din larmdosa är lättillgänglig (på dig) när du har besök.
2. Om det övervägs att boka ett ej larmat rum eller ett som saknar reträttdörr, ska riskbedömning göras av ärendets farlighetsgrad, tillsammans med gruppledare. Det kan hända att ett säkrare rum bör bokas?
3. Vid möten med samarbetspartners eller möten internt bokas med fördel de rum som inte helt uppfyller säkerhetskraven.
4. Vid besök utanför huset ska GPS larm alltid användas enligt de instruktioner som är beslutade.
5. Socialsekreterare som har personliga larm ska använda dem vid klientkontakter på kontoret.
6. Samtlig personal med personliga larm ska alltid ha dem på sig på kontoret.

6. Transport av klienter i bilen

6.1 Följande ska gälla:

- Det bör vara 2 personal som åker med klienten i bilen. En personal bör kunna åka själv med klient om riskbedömning har gjorts.
- Om riskbedömningen visar att transporten inte kan ske på säkert sätt begärs handräckning från polisen.

Om riskbedömning visar att transport kan göras övervägs tillämpningen av följande punkter för hela kapitlet.

- Klienten ska gå in i bilen först och sitta till höger i baksätet, därefter skjuter man bak passagerarstolen för att åstadkomma mindre benutrymme. Därefter låser man dörren, antingen med barnlåset på dörrens gavel eller via panelen på förardörren. Man kan då samtidigt passa på att låsa den elektriska fönsterhissen bak.
- Medföljande personal går in via vänster baddörr och sitter bredvid klienten där bak och sist kliver chauffören in som låser klientens dörr från förarsätet. Man kan då samtidigt passa på att låsa den elektriska fönsterhissen bak om man vill det.
- Tänk på att alla ska sätta på sig säkerhetsbältet.
- Tänk på att inga lösa saker ska vara inne i bilen såsom väskor eller andra föremål.
- Överväg om möjligt att inte ha ytterkläder på sig inne i bilen då detta försämrar bältenas funktion vid en eventuell olycka.
- Om man bedömer att en risksituation kan uppstå ska den som sitter bredvid klienter där bak hålla höger hand på passagerarstolen höger fram för att förhindra att föraren kan störas i sitt framförande av fordonet.
- Blir det hotsituation under färden ska man stanna på ett trafiksäkert ställe och ringa 112.
- Vid slutmålet kliver chauffören ut först, därefter går chauffören runt bilen och släpper ut klienten via höger baddörr, därefter kliver medföljande personal ut på höger sida också efter klienten. Detta för att båda ska vara så nära klienten som möjligt och för att man ska slippa stiga ur bilen ut mot trafiken.

6.2 Nödvarn

Tänk på att nödvarn är tillämbart i alla hotsituationer tills polisen anländer och tar vid.

7. Brandlarm – Rutin vid larm

I förvaltningens lokaler vid Storgatan 51 finns from 2005-04-01 ett automatisk utrymnings larm installerat. Larmet övervakar via rök och värmedetektorer förvaltningens lokaler. Larmet är i dagsläget inte kopplat till räddningstjänsten. **Vid larm**, ljuder samtliga larmklockor i anläggningen. Följ utrymningsinstruktionerna. Se separat brandrutin ([följ länk](#))

8. Ansvar för extern information i samband med en extraordinär händelse, t ex allvarligt tillbud mm

8.1 Förvaltningsledningens ansvar

Vid extraordinär händelse följer förvaltningsledningen kommunövergripande policy ([följ länk](#))