



VÄSTRA
GÖTALANDSREGIONEN

Koncernkontoret
Enhet säkerhet

Dokumenttyp	Övergripande dokument	Version
Rutin	Riktlinjer för personsäkerhet	1.0
Dokumentansvarig	Kontaktperson	Dnr
Valter Lindström, koncernsäkerhetschef	Ann-Christin Hellegren, säkerhetssamordnare	RS 1045-2016
Beslutad av	Giltig från	Ersätter
Valter Lindström, koncernsäkerhetschef	2016-03-31	

RUTIN FÖR PERSONSÄKERHET

Innehåll

1	<i>Inledning</i>	3
2	<i>Säkerhetsprocessen</i>	3
3	<i>Förebyggande/förberedande arbete</i>	4
3.1	<i>Sociala media</i>	4
3.1.1	<i>Borttagning av information på Internet</i>	5
3.2	<i>Personals personuppgifter</i>	5
4	<i>Om det händer</i>	6
5	<i>Polisanmälan</i>	6
5.1	<i>Rättsprocessen</i>	7
6	<i>Åtgärdsprogram</i>	7
6.1	<i>Skyddstrappa och som kan ge stöd åt drabbad personal</i>	7
6.1.1	<i>Nivå 1.</i>	7
6.1.2	<i>Nivå 2.</i>	8
6.1.3	<i>Nivå 3.</i>	8
6.1.4	<i>Nivå 4.</i>	8
6.1.5	<i>Nivå 5.</i>	8
7	<i>Psykosocialt stöd</i>	8
8	<i>Uppgiftsmöjlighet/-skyldighet</i>	9
9	<i>Anmälan enligt Arbetsmiljölagen</i>	10
10	<i>Skyddad adress</i>	10
10.1	<i>Besöksförbud</i>	11
11	<i>Tillträde till regionens lokaler</i>	11
12	<i>Avvisning</i>	12
13	<i>Hot</i>	12
14	<i>Narkotika</i>	12
15	<i>Mediekontakter</i>	13

1 Inledning

Denna rutin tydliggör hur en händelse som innefattar hot, våld eller stalkning ska hanteras och utgår från av Regionstyrelsen beslutade Riktlinjer för personsäkerhet Dnr RS 129-2015.

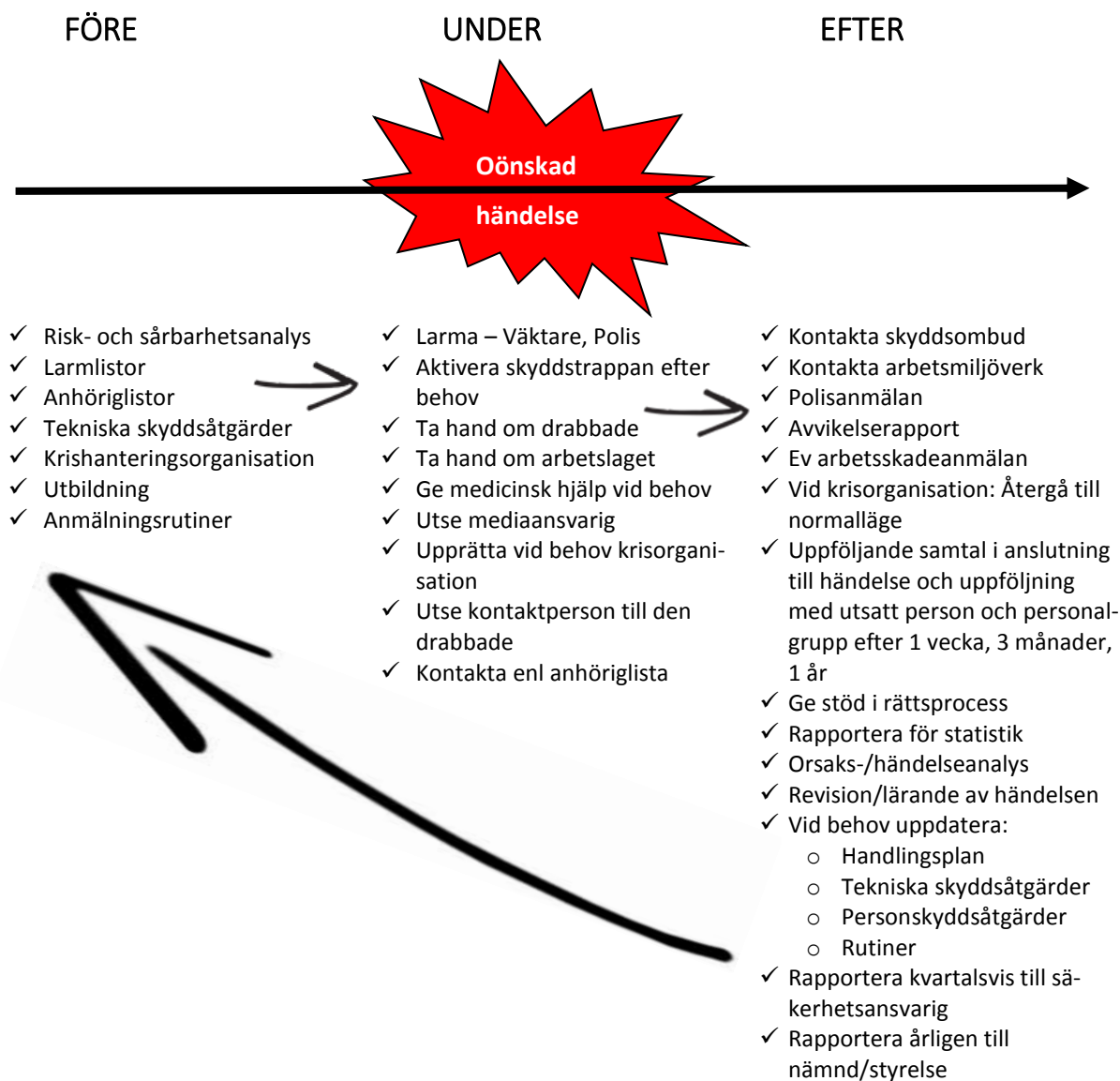
Ansvar för att rutinen är känd och följs åligger respektive chef.

2 Säkerhetsprocessen

Ett strukturerat förebyggande arbete minskar risken för hot och våld. Samtidigt måste vi arbeta förberedande, så att alla vet hur de ska agera när något inträffar.

När en händelse inträffat är det viktigt att vidta rätt åtgärder, men också att göra en uppföljning och analys av det inträffade. Erfarenheterna ska återföras till det förebyggande/förberedande arbetet, för att på så sätt förbättra utgångsläget inför en kommande händelse.

Ansvar för arbetet följer linjeansvaret och är därmed ett ansvar för respektive chef.



3 Förebyggande/förberedande arbete

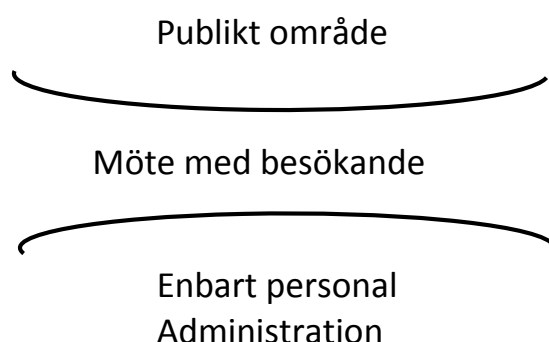
För att personalen ska ha en bra beredskap för att svara på olika frågor är det bra om verksamheten tar fram manuskript, som informerar om hur man korrekt svarar på t ex frågor om personals personuppgifter, åtkomst till information, tillträde etc. Det ger personalen trygghet att slippa fundera över vilket svar man ska lämna och veta att man är korrekt i sitt bemötande.

Vid planering av vårdmiljöer är det viktigt att bedöma risken för våld, så att mottagningsrum vid behov förses med flyktväg.

Den fysiska säkerheten i lokalen har på senare år fått en alltmer framträdande plats. Av naturliga skäl kan detta i flera fall stå direkt konflikt med öppenhet och fysisk tillgänglighet.

Man bör därför i planeringen göra en riskanalys och tänka igenom grupperingen av lokaler och göra en tydlig zon-indelning, så att det klart framgår för personal och besökare när man har fritt tillträde och när man har tillträde först efter inbjudan. Zon-indelningen (se Riktlinjer för personsäkerhet) bör framgå av arkitekturens utformning.

Principexempel:



3.1 Sociala medier

I det förebyggande arbetet ingår också att tänka på hur man förhåller sig till sociala medier. Särskilt gäller detta om man har en utsatt position som t ex politiker, företrädare för verksamhet eller medarbetare inom verksamhet som upplever mycket hot och/eller stalkning.

Den som agerar för verksamhetens räkning på sociala medier har ett ansvar att inte lägga ut information om medarbetare, som kan användas för hot eller stalkning. Den informatör som hanterar verksamhetens sociala medier måste vara medveten om vikten av att vara försiktig med foton och information om personer. Även om en publicering är laglig, så är den inte alltid också lämplig.

Den som privat är aktiv på sociala medier måste ha en medvetenhet om, att även det som är publicerat som privatperson kan utnyttjas för fel ändamål. Det är därför viktigt att tänka noga, innan man publicerar information som talar om var man är och vad man gör. Foto på hemmet, barn eller partner kan också vara olämpliga och lämna oönskad information till den som söker information om dig. Fundera på vilken information som lämnas om dig i medlemsmatriklar, adresslistor, webbplatser, telefonkataloger och så kallade sociala medier som exempelvis Facebook. Tänk på att när text och bild väl finns på Internet, kan det vara svårt att få bort informationen

Var medveten om att foton kan vara koordinatlagade. Det är därför viktigt att man överväger om platstjänsten på mobilen ska vara aktiverad. Det är enkelt att aktivera eller avaktivera tjänsten beroende på vad man använder mobilen till vid ett visst tillfälle. Av försiktighetsskäl kan det vara motiverat att bara aktivera tjänsten när den behövs.

Även familjen måste förstå riskerna med sociala medier och den som känner att informationen bör begränsas, måste samtala med barn, partner och kanske även med sina vänner kring hur man exponerar information. Vill du inte att ditt namn och din bild ska exponeras, så var tydlig med att tala om det för familj och vänner.

För att hålla sig informerad om vilken information som finns publicerad är det bra regelbundet söka på sitt eget namn och se vilka träffar detta ger t ex med Google. Hur lätt det är att identifiera uppgifter om just dig, beror till del på hur vanligt ditt namn är.

Det gör oss också medvetna om vilken information som vi själva lägger ut och som är sökbar. Använder du profilbild till ditt Google-konto, visas t ex detta som en träff. Motsvarande kan gälla andra uppgifter som du lägger ut och inte har full kunskap om hur de tillgängliggörs.

3.2 Borttagning av information på Internet

Om du hittar information om dig som du vill ta bort, är det enklast att kontakta webbsidan där det förekommer. Be ansvarig webmaster att ta bort uppgifterna om dig (ditt namn).

I andra hand kan du kontakta aktuell sökmotor. Det finns alltid en support eller kontaktsida. Det är då viktigt att du motiverar varför du vill att sökresultatet ska tas bort.

Google har ett formulär: <https://support.google.com/websearch/troubleshooter/3111061?hl=sv>

Om du hittar ditt eget namn med tillhörande uppgifter är det viktigt att veta, att webbsidor som Eniro, Hitta, Birthday, Ratsit och Merinfo med flera har något som kallas för utgivningsbevis. Det gör att (PUL) personuppgiftslagen (1998:204) inte gäller. Det i sin tur gör att Datainspektionen inte kan hjälpa dig.

Det du kan göra är att vända dig själv till webbplatsen ifråga och be att dina uppgifter tas bort.

Uppgifter på Eniro, Hitta och liknande, som utgår från telefonnummer kan du alltid få bort om du byter till hemligt telefonnummer, men det finns en viss fördröjning i detta.

Vill du veta om en sida har utgivningsbevis, så kan du ta reda på det på sidan <http://www.radi-ooch.tv/se/sv/Tillstand-och-registrering/Sok-i-registret/>

Den sidan finns hos Myndigheten för radio- och TV, som är de som ger ut utgivningsbevis. Markera att vill söka efter utgivningsbevis och skriv in den webbadress du vill söka i fältet "Domänadress".

Se även under punkt 13 angående hot och förtal.

3.3 Personals personuppgifter

Verksamheten, särskilt där man har erfarenhet av återkommande hot, bör bedöma vilka uppgifter som exponeras på namnskyltar.

Vid förfrågan om personals personuppgifter, som namn, personnummer, adress mm bör inte enskild medarbetare lämna uppgifterna, utan hänvisa till ansvarig chef. Om detta är den rutin man alltid följer, slipper medarbetaren att motivera och kan hänvisa till gällande rutin.

Även HR-personal och de som tjänstgör i t ex kassa eller information ska vara medvetna om att sådan information inte ska lämnas ut rutinmässigt, utan hänvisa till chef för aktuell avdelning/enhet alternativt förmedla kontaktuppgifter så att hen kan kontakta den frågande.

Ansvarig chef ska göra en men-bedömning innan uppgifter lämnas ut. Vid tveksamhet bör verksamhetens säkerhetsfunktion eller juridisk kompetens konsulteras.

De frågor som bör ställas inför ett utlämnande är:

- Vad har hänt i situationen? Något negativt besked? Hot eller våld?
- Vem är personen som vill ha personuppgifterna?
- Vad ska hen använda uppgifterna till?
- Vilken lagstiftning gäller?

Vid begäran om uppgifter som kan omfattas av sekretess ska man alltid vara försiktig med att lämna ut i ett akut skede.

Enligt 6 kap 4 och 5 §§ offentlighets och sekretesslagen (2009:400) ska en myndighet på begäran av enskild eller myndighet lämna uppgift ur allmän handling som förvaras hos myndigheten, om inte uppgifter är sekretessbelagd eller det skulle hindra arbetets behöriga gång. Uppgiften ska lämnas ut

så snart man konstaterat att den finns i en allmän handling och att den inte är sekretessbelagd. För detta har man rätt till "skäligt rådrom".

Gäller begäran utlämnande av allmän handling ska handlingen, enligt 2 kap 12 och 13 §§ tryckfrihetsförordningen (1949:105), genast eller så snart som möjligt på stället (d v s i myndighetens lokaler) och utan avgift tillhandahållas den som önskar ta del av den om inte betydande hinder möter eller mot fastställd avgift få avskrift eller kopia av handlingen till den del den får lämnas ut. En sådan begäran ska hanteras skyndsamt, men även i ett sådant fall har man rätt till "skäligt rådrom" för att avgöra om begäran avser allmän handling och om uppgifterna i handlingen är sekretessbelagda eller inte.

Om uppgifterna inte lämnas ut ska den som begär den informeras om möjligheten att överklaga beslutet. Läs mer om detta och om utlämnande av handlingar på juridiska enhetens hemsida [Handläggningsordning för utlämnande av allmänna handlingar och uppgifter ur allmänna handlingar](#).

4 Om det händer

I situationer där man blir utsatt för hot om våld eller direkta angrepp är det viktigt att hålla sig lugn. Genom att vara uppmärksam på det som händer, kan man anpassa sitt sätt att agera utifrån situationen och hur denna förändras.

Försök så långt möjligt att hindra att en hotfull situation övergår till våld. Provocera inte. Visa intresse och förståelse. Låt personen framför sina synpunkter och ge på ett vänligt sätt korrekta svar och upplysningar.

Om händelsen trots allt eskalerar ska vi i första hand försöka avvika, om detta är möjligt. Tillkalla väktare, ordningsvakt eller polis – beroende på förutsättningarna. Vid behov får nödvärn användas.

Du får lära dig mer om detta om du deltar i en personsäkerhetsutbildning eller en självskyddsutbildning.

5 Polisanmälan

Hot och våld ska alltid polisanmälas. Däremot är det inte alltid så att polisen ingriper och löser situationen. Det kan t ex bero på deras prioritering eller bedömning.

Om ärendet är akut – ring alltid 112.

Vad som upplevs som hot eller hot om våld varierar från person till person. Grunden är att alltid anmäla händelser som upplevs som obehagliga. Man har alltid rätt att göra en anmälan. Det är sedan polisens uppgift att bedöma om händelsen fyller de krav som lagtexten ställer och vilken brottsrubricering som är aktuell.

Är man osäker kan man alltid rådgöra med polisen. Väljer man sedan att avstå från att göra anmälan, så gör polisen ändå en tjänsteanteckning. Det innebär att händelsen är dokumenterad och det kan vara en fördel om t ex samma person blir ett återkommande problem.

Ansvarig chef gör anmälan, i samverkan med den drabbade. Chef eller verksamheten står som "anmälare". Den drabbade står som målsägande. Ange alltid telefonnummer och kontaktuppgifter till arbetsgivaren, inte direkt till drabbad medarbetare.

Kontakta om möjligt verksamhetens säkerhetsfunktion innan anmälan, dels för stöd vid anmälan och dels för att hen alltid ska informeras om allvarliga händelser. Om ärendet brådskar ska hen informeras snarast efteråt. För verksamheter som har TiB kan hen ge motsvarande stöd, särskilt under icke kontorstid, då säkerhetsfunktionen inte alltid är tillgänglig.

Anmäl alltid i första hand på närmaste polisstation. Begär alltid att anmälan blir åtkomstskyddad. Då är anmälan sekretessbelagd under utredningen. Man har alltid rätt att begära åtkomstskydd. Det är förundersökningsledaren som avgör om det beviljas.

Observera att åtkomstskyddet upphör om händelsen leder till åtal. Då måste tingsrätten kontaktas, om man vill ha fortsatt sekretess av sina personuppgifter.

Inför polisanmälan kan man ta hjälp och förbereda sig genom att använda "Blankett som stöd för polisanmälan". Finns på <http://intra.vgregion.se/sakerhet>

Vid polisanmälan av brott får målsäganden alltid en fråga om man vill bli kontaktad av Brottsofferjouren. Svara alltid ja på detta. Det är bättre att tacka nej till deras hjälp i ett senare skede, om man känner att det inte behövs.

5.1 Rättsprocessen

Om händelsen leder till vidare utredning kallar Polisen till förhör. Det kan gälla både den som är utsatt och eventuella vittnen. Och naturligtvis även den misstänkte. Efter utredning beslutas om händelsen leder till åtal och rättegång.

Kallelse till rättegång sker i brev med mottagningsbevis. Man är skyldig att infinna sig till rättegång. Det gäller både målsägande, vittnen och åtalad.

Om du är rädd för någon, till exempel den åtalade i ett brottmål, eller av någon annan orsak har svårt för att vittna när en viss person är närvarande, ska du i god tid kontakta domstolen. Den kan bestämma att den personen inte får vara närvarande när du förhörs.

Ibland kan domstolen beslut att ett vittne får höras per telefon eller videokonferens.

Man vittnar under ed och den som talar osanning kan dömas för mened.

Man vittnar inte för att hjälpa eller fälla någon. Man vittnar för att berätta vad man sett, hört och vet. Ingenting annat.

Mer information hittar du på <http://www.rattegangsskolan.se/>

6 Åtgärdsprogram

Då en medarbetare eller politiker blir utsatt för hot eller våld i sin yrkesutövning ska det finnas ett åtgärdsprogram för detta. Verksamheten har ett ansvar för sin personal. För att säkerställa kvalitet i omhändertagandet, är det lämpligt att verksamheten utser en personsäkerhetssamordnare, som har ett särskilt ansvar för att hantera ärenden som gäller hot och våld. Hen är också oftast kontaktperson för den drabbade.

Har verksamheten inte utsett någon personsäkerhetsansvarig, gäller samma ansvar som för övriga säkerhetsfrågor – säkerhetsansvarig om sådan finns, i annat fall verksamhetschef.

Regionala kompetensteamet kan bistå verksamheten med råd, stöd och hjälp.

Hotbild kan påverka medarbetare, familj och kollegor mycket negativt, och kan i sig leda till att personalen mår psykiskt dåligt. Därför är det viktigt att hantera situationen och skapa trygghet för den drabbade och personerna i dennes närhet.

6.1 Skyddstrappa

Det finns ett antal åtgärder att vidta vid hot. För att stegvis eskalera en händelse finns en så kallad skyddstrappa i fem steg, som kan användas beroende på ärendets art och eskaleras beroende på hur händelsen utvecklas. Skyddstrappan ska ses som ett stöd för hur man kan hantera en situation.

När en medarbetare utsätts för allvarligt hot ska hen omedelbart informera sin chef, som inleder arbetet. Kommer hotet in på annat sätt, ska närmaste chef informera sin medarbetare.

Personsäkerhetsansvarig eller TiB – beroende på tid på dygnet – kontaktas omgående och hen hjälper till att aktivera skyddstrappan i den nivå som bedöms lämplig.

6.1.1 Nivå 1.

- Ansvarig chef samtalar med medarbetaren om händelse. Kanske tillsammans med kollegor som varit inblandade/närvarande.
- Ansvarig chef gör polisanmälan, i samråd med den drabbade. Glöm inte att begära åtkomstskydd.
- Händelsen rapporteras i verksamhetens avvikelssystem. För de flest gäller MedControl.

- Uppföljande samtal kan behövas. Eventuellt med stöd av personal från företagshälsovården.
- Om händelsen leder till fysisk eller psykisk skada ska arbetsskadeanmälan göras.

6.1.2 Nivå 2.

- Verksamhetens säkerhetsfunktion – alternativt TiB – leder arbetet och utser en kontaktperson för detta.
- En åtgärdsplan upprättas, där fortsatt hantering av ärendet framgår, inklusive omfallsanalys.
- Värdera om ytterligare åtgärder behöver vidtas, t ex larm eller personskyddstjänster.
- Kontaktpersonen informerar den drabbade om polisens arbete, vidtagna åtgärder, arbetsgivarens ansvar mm.
- Kontaktpersonen kan också bistå i kontakten med polisens utredare.

6.1.3 Nivå 3.

- Den drabbade utrustas med bärbart överfallslarm. Kontaktpersonen beställer enligt rutin för detta.
- Företagshälsovården kan lämna fortlöpande stöd.
- Överväg om förändringar i arbetssituationen eller andra dagliga rutiner för den drabbade bör göras. Ta reda på den hotades sociala situation. Gift, skild, barn, boende, eventuell sommarstuga etc. Försök få en helhetsbild!
- Regionala kompetensteamet informeras om händelsen och får sedan fortlöpande rapportering av betydande aktiviteter i ärendet samt när ärendet avslutas.
- Polisens brottsoffersamordnare kontaktas.

6.1.4 Nivå 4.

- Personskydd beställs. Följ verksamhetens rutiner för detta.
- Upphandlat säkerhetsföretag kan genomföra analys och ta ställning till vilka skyddsåtgärder som behöver vidtas i hemmet och på arbetet.
- Verksamheten och den drabbade samverkar med upphandlat säkerhetsföretag.
- Den anställde har direkt kontakt med personskyddsfunktionen.

6.1.5 Nivå 5.

- Hotet mot den drabbade är så överhängande att skyddet leds av polisens personskyddsgrupp.
- Verksamheten, den drabbade och upphandlat säkerhetsföretag samverkar med polisen.
- Detta steg innebär en mängd skyddande och säkerhetshöjande åtgärder.

7 Psykosocialt stöd

Ansvarig chef ansvarar för att utsatt personal får det stöd som behövs efter en händelse. Detta stöd kan variera från person till person och beroende på händelsen

Stödet kan exempelvis innefatta

- **Företagshälsovården.** I VGR har vi avtal med Hälsan & Arbetslivet, 010-441 45 00, http://intra.vgregion.se/sv/Insidan/tjanster-och-verktyg/Foretagshalsovard/vara_tjanster/
- **PKL.** Psykologisk/psykiatrisk katastrofledningsgrupp som finns på alla akutsjukhus i VGR. Det är en organisation för psykosocialt krisstöd vid allvarliga händelser inom verksamheten.
- **Brottsofferjouren.** En ideell organisation som arbetar för alla brottsoffers rättighet att få det stöd som behövs för att hitta vägen tillbaka. www.boj.se
- **Polisens brottsoffersamordnare.** Arbetar med stöd och skydd för brottsoffer.
- **Stödperson från egen verksamhet.** Detta kan utformas på olika sätt, beroende på verksamhetens art. Kan vara personal med speciell kompetens, t ex kurator, psykolog eller enbart en person som har väldigt god relation till den drabbade och förmåga att ge trygghet. Viktigt är att chef medger att stödpersonen får använda arbetstid till uppgiften.

- **Fackliga företrädare.** Särskilt om den drabbade är medlem i en facklig organisation. Men även för hela gruppen kan det vara viktigt. Både för att det kan finnas ytterligare stöd genom dem och för att det är viktigt att på ett tidigt stadium involvera fackliga organisationer, om det visar sig man behöver diskutera förändringar i arbetsituationen – för den drabbade eller för hela gruppen.
- **Studiebesök på tingsrätt.** Om händelsen leder till rättegång är det bra att få göra ett studiebesök. Särskilt om man aldrig besökt en tingsrätt tidigare. Att känna till miljön, hur en rättegång går till mm kan göra situationen tryggare.
- **Stöd av ansvarig chef vid rättegång.** Chefen kan personligen utgöra ett stöd eller arrangera att någon annan fungerar som stöd, t ex en person från HR-funktionen.
- **Målsägandebiträde.** Du som brottsoffer kommer också att ha tillgång till ett målsägandebiträde vid rättegång som ska stödja och ta tillvara dina rättigheter vid en rättighet. Målsägandebiträdet är en advokat.

8 Uppgiftsmöjlighet/skyldighet

Jurist, säkerhetspersonal m fl kan anses vara en del av vården och i denna egenskap få tillgång till information, som normalt omfattas av sekretess.

Om uppgiften i särskilt fall begärs av domstol, åklagarmyndighet, polismyndighet, kronofogdemyndighet eller skattemyndighet har hälso- och sjukvårdspersonal skyldighet att lämna ut uppgifter om någon vistas på en sjukvårdsinrättning, även om patienten begär att den inte lämnas ut. Myndighetens fråga måste vara ställd så att patienten kan identifieras. Frågar myndigheten efter person med t ex specifik skada eller klädsel finns inte uppgiftsskyldighet. Om frågan gäller om namngiven person finns på sjukhuset, måste den besvaras med ja eller nej. Innan uppgift lämnas ut ska personalen motringa, för att kontrollera förfrågarens identitet.

När det gäller minderårig gäller, att särskild bedömning måste ske, med hänsyn till den minderåriges ålder, mognad, hemförhållande mm. Kontakta vid behov juridisk kompetens.

Om personal misstänker grövre brott – där straffet är lägst ett år, t ex mord, grov misshandel, dråp, våldtäkt eller grovt narkotikabrott – kan uppgift lämnas till polis och åklagare och ska lämnas på begäran. Gäller det brott riktat mot barn kan personal med stöd av 10 kap 21 § offentlighets och sekretesslagen (2009:400) bryta sekretessen även vid vissa lindrigare brott.

Det är viktigt att du som lämnar uppgifterna säkerställer att det finns grund för att bryta sekretessen. Vid förfrågan från polis eller åklagare ska de tydligt redovisa, att det gäller ett brott som medger att uppgifterna lämnas.

Som står i riktlinjerna är det möjligt att bryta viss sekretess om personal utsätts för misshandel i tjänsten. 10 kap 2§ offentlighets och sekretesslagen säger att sekretess inte hindrar att en uppgift lämnas till en enskild eller till en annan myndighet, om det är nödvändigt för att den utlämnande myndigheten ska kunna fullgöra sin verksamhet. Möjligheten gäller enbart de uppgifter som är nödvändiga för att göra anmälan.

Det är viktigt att bedöma vilka uppgifter som krävs för en anmälan eller för att polisen på ett korrekt sätt ska kunna bedöma situationen. Det kan i vissa fall vara nödvändigt att informera polisen om vissa delar av patientens vårdbehov. Att information lämnats ut ska noteras i tjänsteanteckning som diarieförs och då kan sammanföras med övriga handlingar som rör ärendet.

Det finns ingen lagstadgad skyldighet att ingripa för att hjälpa någon i nöd eller under ett brottsligt angrepp, men man är skyldig att avslöja eller anmäla vissa grövre brott som är "å färde" (dvs. brott som inte är fullbordade). Varje person är skyldig att "vidta lämpliga åtgärder för att hindra brottets genomförande" under förutsättning att det kan ske utan att man utsätter sig för fara. Före anmälan bör personal samråda med närmaste chef.

Även om man inte har en skyldighet att ingripa för att hjälpa någon i nöd eller under ett brottsligt angrepp är det tillåtet att göra det. Envar har rätt att ingripa och gripa en gärningsman på bar gärning när denne gör sig skyldig till ett brott där fängelsestraff ingår i straffskalan. Man får använda nödvändigt våld. Polis ska tillkallas omgående.

Samtlig hälso- och sjukvårdspersonal har också anmälningsskyldighet vid misstanke om att barn – fysiskt eller psykiskt – far illa. Denna anmälan ska göras vid oro att så kan vara fallet. Personalen behöver alltså inte ha full vetskap. Det är socialtjänstens skyldighet att avgöra om det finns grund för att agera.

Juridiskt är det den personal som får kännedom ska göra anmälan. Om personalen är rädd för represalier, kan chef göra den formella anmälan. Vid förfrågan från socialtjänsten, måste uppgift om vem som gjort iakttagelsen lämnas. Det är då viktigt att förtydliga för socialtjänstens medarbetare att personalen önskar skydd för sina personuppgifter.

Detaljerad information om uppgiftsskyldighet inom hälso- och sjukvården finns i juridiskt PM "Offentlighet och sekretess inom hälso- och sjukvården – exempel på när utlämnande av uppgifter ska eller kan ske" på hemsidan för [Koncernkontorets juridiska enhet](#).

9 Anmälan enligt Arbetsmiljölagen

I Arbetsmiljölagen 3 kap, § 3 a anges:

En arbetsgivare ska utan dröjsmål underrätta den myndighet som regeringen bestämmer om dödsfall eller svårare personskada som har inträffat i samband med arbetets utförande.

En arbetsgivare ska också utan dröjsmål underrätta samma myndighet om skador i samband med arbetet som drabbat flera arbetstagare samtidigt och om tillbud inneburit allvarlig fara för liv och hälsa. Skicka kopia på denna anmälan till huvudskyddsombuden samt till HR-ansvarig.

10 Skyddad adress

Den som är utsatt för ett allvarligt och konkret hot kan begära skyddade personuppgifter genom sekretessmarkering eller kvarskrivning. Personsäkerhetsansvarig kan, som en del i det säkerhetshöjande arbetet, bistå med stöd i ansökningsförfarandet om ärendet har sin grund i arbetsituationen. Ansökan sker genom brev till Skatteverket. I brevet beskrivs anledningen till behovet av skyddade personuppgifter.

Ansökan ska vara skriftlig och innehålla dessa uppgifter:

- personnummer
- namn
- adress
- anledning till behovet av sekretessmarkering av personuppgifterna eller kvarskrivning

Det finns inga formella krav för att få en sekretessmarkering eller kvarskrivning, förutom att personen eller någon i dennes närhet måste uppleva ett konkret, allvarligt hot.

Skatteverket kan göra en bättre bedömning om det finns någon form av dokument som styrker dina förhållanden.

Det kan till exempel vara:

- intyg från sociala myndigheter
- intyg från polisen
- kopior av domar
- beslut om kontaktförbud

Ansökan skickas till det skattekontor den drabbades region som handlägger ärenden om skydd av personuppgifter. Ring Skatteupplysningen på telefon 0771-567 567 för information.

Du kan också hitta mer information på Skatteverkets hemsida: <http://www.skatteverket.se/privat/folkbokforing/skyddadepersonuppgifter>

För den som har sekretessmarkering är det viktigt att tänka på detta innan eller i samband med att hen flyttar och anmäler flyttning till Skatteverket. Om någon har en sekretessmarkering sedan tidigare och ska flytta är det viktigt att hen lämnar sin nya adress och telefonnummer till sekretesshandläggaren. Om den nya adressen saknas, finns risk att sekretessmarkeringen tas bort eller att post sänds till den gamla adressen. För att en sekretessmarkering ska vara effektiv måste man normalt begära sekretessmarkeringar även för andra familjemedlemmar som bor på samma adress. Den som har sekretessmarkering måste därför också tänka på att informera sin sekretesshandläggare om hen får ändrade familjeförhållanden.

Oftast gör Skatteverket en omprövning av sekretessmarkeringen varje år. Då behöver den det gäller redogöra för sin aktuella situation igen och därefter provas om skyddet ska vara kvar.

10.1 Kontaktförbud

Om någon hamnar i en situation, som har sin grund i arbetsituationen, där hen känner sig hotad och tror att ett kontaktförbud kan underlätta situationen, hjälper säkerhetsansvarig till med kontakt med polisen eller åklagaren för att kunna söka om detta. Ett kontaktförbud gäller endast för medarbetaren enskilt, inte en hel avdelning.

Om någon av privata skäl behöver skyddade personuppgifter, kvarskrivning eller kontaktförbud är processen likadan, men då får den drabbade själv ta de kontakter som behövs. Polisen, socialtjänsten och en del frivilliga organisationer kan ge råd och stöd.

11 Tillträde till regionens lokaler

Det är viktigt att definiera vilka lokaler som är tillgängliga för allmänhet, enbart tillgängliga under särskilda förutsättningar respektive lokaler dit endast personal har tillgång.

Se även pkt 3, *Förebyggande arbete*.

Lokaler som inrymmer vårdverksamhet kan lämpligen sektioneras, så att bara den som har legitimt ärende har tillträde till mottagningar och vårdutrymmen. Tillträdesbegränsning med hjälp av lås anpassas till den verksamhet som bedrivs och lokalens utformning och kan gälla för hela eller delar av dygn. Personal får inte ge okända personer tillträde, utan att kontrollera att hen har ett legitimt ärende till tillträdesbegränsade lokaler.

Entréer ska vara fria för passering, bl.a. av integritetsskäl. Personal har rätt att begära att personer avlägsnar sig från entréer och även från andra lokaler, där de inte har anledning att befinna sig.

Man har inte rätt att vistas i VGR:s lokaler utan legitimt ärende. Detta betyder att vare sig representanter för intresseorganisationer, journalister, försäljare eller tiggande personer har rätt att verka inom VGR:s lokaler utan tillstånd från verksamhetschef eller motsvarande.

Det innebär också att den som vistas i vårdmiljö ska ha anledning till detta. Personer ska inte uppehålla sig där utan att vara vårdsökande, medföljande eller besökande till patient. Personal har rätt att fråga efter persons ärende. Om det råder tveksamhet vad gäller att besökande kan eller får träffa patient, kan detta klargöras med kontakt med avdelning eller patienten direkt. Om personen inte får/kan besöka patienten, kan hen uppmanas lämna lokalerna.

Personal har rätt att begränsa antalet besök till patienter om det stör patientens vård, övriga patienter eller personalens arbete. Lämpligt är att patienten eller närstående, om patienten inte kan fatta detta beslut, talar om vilka personer som har rätt att besöka patienten och att antalet personer då begränsas – både samtidigt och totalt. Ansvarig för åtgärden är avdelningschef eller motsvarande. Vid behov kan säkerhetsfunktionen eller TiB bistå med råd och stöd.

12 Avvisning

Vid tillsägelse ska personalen sträva efter att vara artig och korrekt, men samtidigt tydligt markera att VGR inte kan acceptera personens agerande eller obehöriga närvaro. Om personen inte lyder tillsägelse är det viktigt att inte utsätta sig för risk och agera på ett sätt som ökar risken för våld. I första hand ska väktare eller ordningsvakt tillkallas, om verksamheten har tillgång till sådan. I annat fall, eller om denne inte klarar att lösa situationen, tillkallas polis. Tala gärna om för personen att polis kommer att tillkallas, såvida hen inte frivilligt avlägsnar sig.

Personal har ingen skyldighet att handgripligt ingripa vid ordningsstörning, utan ska sträva efter att i första hand lösa situationen med samtal. Om situationen inte löser sig på detta sätt, kan personalen, om det i övrigt är genomförbart, lämna lokalen i väntan på väktare, ordningsvakt eller polis. Om personal tvingas använda nödvärn, måste agerandet stå i rimlig proportion till våldet. Övervåld får absolut inte användas, utan strävan ska alltid vara att enbart använda så mycket våld som är nödvändigt för att lösa situationen i väntan på polis.

När det gäller tvångsvård mm gäller särskilda regler.

För vården gäller särskilt att andra personer inte förväntas störa vårdarbetet. Personal har rätt att avvisa närstående eller vänner till patienter, som stör vården eller är hotfulla. Om tillsägelse inte löser situationen, har personalen också rätt att tillkalla polis för att handgripligen avhysa dessa personer.

13 Hot

Vid hot är det viktigt att försöka beskriva hotet så tydligt som möjligt. Ev. skriftligt material ska bifogas anmälan. Radera aldrig inkommande e-post, röstmeddelande, SMS, inkommande telefonnummer och liknande

Viktig information är t ex:

- Har det pågått under en tid och eskalerat eller kommit plötsligt?
- Har det framförts detaljerat eller bara svepande?
- I vilken form har hotet framförts? Brev, telefon, e-post...
- Finns det vetskap eller misstanke om vem det är som framför hotet?
- Är det troligt att hotet har samband med arbetet?
- Finns det kännedom om att fler blivit utsatta för liknande, som troligen kan komma från samma person?

Skyddstrappan aktiveras i den nivå som bedöms lämplig för ärendet. Eskalera om behovet förändras.

Förutom det som är direkta hot kan det förekomma, att det t ex i sociala medier skrivs otrevliga saker, som medarbetare upplever som obehagligt och otäckt, men som inte går att anmäla som hot. Det är viktigt att personer som utsätts för detta får det stöd som behövs. Av arbetsledning och vid behov även genom företagshälsovården.

Det är också viktigt att dokumentera och bevara informationen, så att den finns kvar om ärendet byter karaktär och övergår till att bli mer hotfullt.

Om det bedöms att det som framförs är förtal, ska det polisanmälas. Förtal är enligt 5 kap brottsbalken (1962:200) en handling där någon utpekar någon "såsom brottslig eller klandervärd i sitt levnads sätt eller lämnar uppgift som är ägnad att utsätta denne för andras missaktning". Tala med säkerhetsansvarig eller jurist om du upplever att det sprids negativ information om dig.

14 Narkotika

Om personal påträffar, eller någon överlämnar, ringa mängd misstänkt narkotika ska det anmälas till polisen och begäras att de hämtar den. Personal får under inga förutsättningar transportera preparatet.

Inom vården gäller att den som misstänks för innehavet ska informeras om att vi inte accepterar innehav av narkotika hos patienter och därför kommer att informera polisen.

Om det är ringa mängd finns, vid överlämnandet till polisen, ingen skyldighet att informera om hos vem preparatet påträffats och det är viktigt att vara tydlig med detta, även om enskilda polismän kan vara angelägna om att få informationen.

Är det tveksamt om det är ringa mängd, kan polisen avgöra om så är fallet.

Misstänkt preparat, som måste hanteras innan polis anländer, bör omhändertas av minst två personal tillsammans, omedelbart läggas i något som är förslutningsbart – kuvert eller påse – samt signeras med tid och närvarande personer. Det bör förvaras inlåst, t ex i säkerhetskåp, i väntan på polis.

15 Mediekontakter

Förbered er på hur ni hanterar en förfrågan från media. Vem är talesperson? Vad skall sägas? Är hotbilden av sådan art att man behöver sprida informationen?

Inriktningen är att personal inte behöver uttala sig, även om media frågar, utan kan hänvisa till chef eller utsedd talesperson. Det kan vara en trygghet för personal att veta att man inte har någon skyldighet att uttala sig. Något förbud föreligger vanligtvis inte. Meddelarfriheten finns, men det finns vissa undantag. T ex gäller den inte säkerhetsåtgärder.

Observera att det inte är tillåtet att fotografera eller filma inom hälso- och sjukvårdens lokaler utan särskilt tillstånd. Särskilt viktigt är att beakta patienters sekretess.

För mer information, se Regional Kriskommunikationsplan.

<http://intra.vgregion.se/sv/Insidan/amnesomraden/Kommunikation/Kriskommunikation/>