



Rutin avseende våld, hot och trakasserier i arbetsmiljön

Antagen i Kommunfullmäktige 2018-xx xx
Framtagen av Magnus Dahlberg och Annika Ekberg, HR-avdelningen och
Malin Ekblad och Peter Strandell, Säkerhetsenheten
Revideras vid behov

Inledning

En trygg och säker arbetsmiljö är en grundläggande förutsättning för medarbetarnas välbefinnande, livskvalitet och allmänna hälsotillstånd. Under de senaste åren har det emellertid visat sig att allt fler människor utsätts för våld, hot och trakasserier i samband med sin yrkesutövning.

Arbetsplatser som har till uppgift att vårda, skydda och ge omsorg och där personalen i större omfattning konfronteras med aggressiva, drog- eller alkoholpåverkade personer är i regel mer drabbade av våld och hot än andra.

I Trelleborgs kommun finns en policy som innebär att inga som helst former av våld, hot och/eller trakasserier mot kommunens medarbetare¹ accepteras. För att uppnå detta ska ett aktivt säkerhets- och arbetsmiljöarbete bedrivas, där risker för hotfulla och/eller våldsamma situationer etc. identifieras, riskreducerande åtgärder vidtas och rutiner för stödjande insatser upprättas och efterlevs.

Föreliggande riktlinje beskriver hur våld, hot och trakasserier mot medarbetare kan förebyggas, hanteras och vilken hjälp den drabbade medarbetaren kan erbjudas.

Definitioner

Våld

Våld kan definieras som *varje form av fysisk handling som skadar eller kontrollerar en annan människa*. Detta inkluderar t.ex. slag, sparkar, knuffar, fasthållande, angrepp med olika föremål, luggning, att bitas, att använda vapen eller kniv, strypförsök etc. Det kan också handla om att med våld förgripa sig på någon i hans/hennes myndighetsutövning. Juridisk sett, betraktas det fysiska våldet ofta som *misshandel* eller *våld mot tjänsteman* och utgör därmed en brottslig handling.

Ytterligare ett sätt att kontrollera en annan person är att låta våldet gå ut över döda ting. Detta så kallade materiella våldet kan exempelvis handla om att kasta eller slå sönder saker, eller på annat sätt förstöra en annan människas egendom, exempelvis genom klotter. I många fall kan det materiella våldet betraktas som *skadegörelse* och utgöra en brottslig handling.

¹ Inkluderar även inhyrd personal

Hot

Ett hot innebär att någon säger eller gör något brottsligt för att du ska bli rädd för din egen eller annans säkerhet. Juridisk sett definieras sådant beteende som *olaga hot*. Det kan också handla om att med hot om våld förgripa sig på någon i hans/hennes myndighetsutövning, vilket kan betraktas som *hot mot tjänsteman*.

För att en handling ska räknas som olaga hot behöver inte vapen vara inblandade. Det är tillräckligt att hotet sker på sådant sätt eller i sådant sammanhang att det kan antas att den som är föremål för hotet känner allvarlig fruktan för att hotet ska verkställas.

Trakasserier

Trakasserier är ett samlingsbegrepp som kan inkludera en rad olika beteenden. I grunden handlar det om ett uppträdande som kränker en person och gör att personen känner sig förolämpad eller illa behandlad. Exempel på trakasserier kan vara obehagliga telefonsamtal, tecken på kartläggning eller att oönskade varor beställs i den drabbades namn. Juridiskt sett kan ovanstående handlingar falla inom ramen för brotten *ofredande* eller *förolämpning*. Upprepas beteendet kan det istället röra sig om *olaga förföljelse* (stalkning).

Roller och ansvar

Arbetsgivaren

Arbetsgivaren har ett noga reglerat ansvar avseende säkerheten på arbetsplatsen enligt Arbetsmiljöverkets *AFS 1993:2 – Våld och hot i arbetsmiljön*. Ansvaret innebär att arbetsgivaren ska inventera och bedöma risker och så snart som möjligt förebygga och åtgärda dem. Vidare är det arbetsgivarens uppgift att, tillsammans med arbetstagar, tillse att incidenter rapporteras i kommunens skaderapporteringssystem, utreds och följs upp. Arbetsgivaren ska se till att det finns särskilda säkerhetsrutiner för att minska riskerna att drabbas av ohälsa på grund av våld, hot och/eller trakasserier.

Arbetsgivaren är också skyldig att se till att arbetstagarna har tillräcklig utbildning och information för att kunna utföra arbetet på ett säkert sätt. Arbetsgivaren ska vid behov tillhandahålla hjälp, stöd och handledning till arbetstagaren.

Arbetsgivaren (närmaste chef) ska samverka i frågor om hot, våld och trakasserier med sina medarbetare och skyddsombud på arbetsplatsen. Samverkan ska även ske mellan arbetsgivaren och de fackliga organisationerna samt skyddsombuden.

Arbetstagaren

Arbetstagaren ska vara uppmärksam på arbetsgivarens instruktioner och följa givna föreskrifter, använda anvisade skyddsanordningar och iaktta den försiktighet som behövs för att undvika och förebygga ohälsa och olycksfall.

Arbetstagaren ska medverka i arbetsmiljöarbetet och delta i genomförandet av de åtgärder som behövs för att åstadkomma en god arbetsmiljö. Arbetstagare som bedömer att en arbetsuppgift kan medföra risk att drabbas av olycksfall eller ohälsa ska underrätta arbetsgivaren om detta.

Arbetstagaren ska omgående underrätta närmaste chef om tillbud, olyckor och arbetsskador och registrera dessa i kommunens skaderapporteringssystem.

Skyddsombud

Skyddsombudets övergripande uppgift är att säkerställa att gällande krav på arbetsmiljön efterlevs. Detta kan ske genom att tillsammans med arbetsgivaren/arbetstagaren identifiera risker i arbetsmiljön samt planera och samordna nödvändiga åtgärder.

Företagshälsovård

Företagshälsovården kan medverka i rehabilitering, vara rådgivande och stödjande i arbetsrelaterade problemsituationer och konflikter samt erbjuda stressrelaterad krisbearbetning. Företagshälsovården kan även bistå vid organisationsförändringar och se över hur förändringarna kan påverka arbetet.

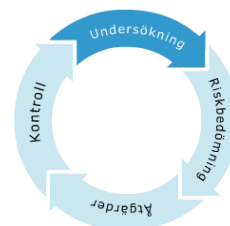
Säkerhetsenheten

Säkerhetsenheten har ett övergripande samordningsansvar när det gäller frågor om våld, hot och trakasserier och ska vid behov biträda förvaltningar i säkerhetsarbetet.

Att förebygga våld, hot och trakasserier mot medarbetare

Systematiskt arbetsmiljöarbete (SAM)

På alla arbetsplatser ska man gemensamt arbeta för en så god arbetsmiljö som möjligt. Detta gör man genom att regelbundet uppmärksamma och ta hänsyn till olika förhållanden i arbetsmiljön som kan påverka de anställdas hälsa och säkerhet. Arbetsgivaren ska systematisera arbetsmiljöarbetet genom att undersöka, riskbedöma, genomföra åtgärder och kontrollera resultatet. Detta ska ske på ett sådant sätt att ohälsa och olycksfall förebyggs och en tillfredställande arbetsmiljö uppnås.



Riskerna i arbetsmiljön kan undersökas på olika sätt, exempelvis genom:

- Rapporteringssystem
- Skyddsronder
- Intervjuer
- Observationer
- Enkäter
- Arbetsplatsträffar
- Medarbetarsamtal

En övergripande kartläggning av arbetsmiljön ska genomföras vid varje arbetsplats *minst 1 gång per år*. En checklista för systematisk kartläggning av arbetsmiljön finns på kommunens intranät.

Huvudsakliga risker för våld, hot och trakasserier

Det finns ett antal faktorer som på ett generellt plan kan påverka risken att utsättas för våld, hot eller trakasserier på arbetsplatsen. Som arbetsgivare ska du säkerställa att riskerna görs kända och nödvändiga riskreducerande åtgärder vidtas.

Riskbedömning görs således löpande med hjälp av checklistan *Personsäkerhet*² (Bilaga 1).

Kvälls-, natt- och ensamarbete

Medför en arbetsuppgift en påtaglig risk för utsatthet för våld, hot eller trakasserier får den inte utföras som ensamarbete. Det kan till exempel gälla möten med våldsbenägna kunder, klienter eller brukare. Arbetsmiljöverkets definition av ensamarbete liknas vid arbete där arbetstagaren måste använda någon form av tekniskt hjälpmedel för att tillkalla hjälp. Även kvälls- och nattarbete kan innebära en ökad risk för våld, hot och trakasserier.

Värdehantering

Arbete med, eller ansvar för varor, föremål, pengar eller dylikt som någon vill komma åt kan ofta vara förenat med risk för våld, hot och rån.

Myndighetsutövning

Arbetstagare som har, eller uppfattas ha, en makt- eller myndighetsfunktion gentemot exempelvis kund, klient, brukare eller elev och har rätt att neka eller ändra på något som denne vill eller kräva något som denne inte accepterar, kan löpa högre risk att utsättas för våld, hot eller trakasserier.

Arbete med människor

Yrkesgrupper som har mycket direktkontakt med människor kan löpa högre risk för att utsättas för våld, hot och trakasserier. Det kan exempelvis handla om medarbetare inom hälso- och sjukvård, skola, omsorg och sociala tjänster. Aggressiva handlingar eller hot kan till exempel komma från konsumenter, klienter, patienter eller deras anhöriga, som inte sällan befinner sig i en svår livssituation. Denna typ av våld är ofta riktat till personal med servicefunktion eller myndighetsutövning. Ett särskilt problem är när angriparen har en nedsatt förmåga att styra och kontrollera sitt beteende och då inte kan svara för sina handlingar. Det kan exempelvis handla om personer med en viss typ av hjärnskada, psykisk sjukdom eller drogpåverkan.

Förebygga våld, hot och trakasserier

Närmaste chef eller den som tilldelats en arbetsmiljöuppgift ska se till att de konstaterade riskerna åtgärdas. Nedan följer exempel på olika åtgärder som kan minska risken för våld, hot och trakasserier.

² Checklistan *Personsäkerhet* utgör en del av den systematiska arbetsmiljöundersökningen (SAM).

Fysisk miljö

Arbetsplatsens fysiska utformning och inredning kan i många fall reducera risken för våldsamma och hotfulla situationer etc. Kontakta gärna säkerhetsenheten för bedömning och stöd gällande säkerheten på just din arbetsplats.

Lokaler

Där det går att bygga bort risker eller använda ny teknik bör detta ske. Det är viktigt att planera till exempel entréer, receptioner och personalingångar så att de placeras på för verksamheten och säkerheten bästa sätt.

Inredning och utrustning

Det är viktigt att tänka på hur inredning och utrustning planeras och placeras. Det kan i vissa miljöer behöva finnas möjligheter till reträtt. Det kan exempelvis gälla besöksrum.

Larm och andra tekniska hjälpmedel

Larm kan vara nödvändigt på vissa arbetsplatser eller i samband med vissa arbetsuppgifter. Typ av larm bör väljas med hänsyn till den risk som kan förutses. För att larmet ska vara effektivt är det nödvändigt att arbetstagaren vet hur det används och att det finns rutiner för hur larmet ska tas emot. Kontakta säkerhetsenheten för ytterligare information samt beställning av larm.

Psykosocial miljö

Brister i den psykosociala arbetsmiljön utgör idag en av de främsta orsakerna till varför människor blir sjuka av sina jobb. Stress, bristande organisation och ledarskap är några av faktorerna som påverkar hur vi mår på arbetsplatsen. Detta har i sin tur en inverkan på vår förmåga att hantera våld, hot etc. i arbetslivet.

Ledarskap och organisation

Chefens prioriteringar och syn på säkerheten påverkar ofta de anställdas engagemang i frågor som rör våld, hot och trakasserier. Som chef är det viktigt att alltid tillse att risker, tillbud och skador rapporteras, följs upp och åtgärdas samt att drabbad personal erbjuds adekvat hjälp och stöd. Det är viktigt att arbetet planeras och organiseras på ett sätt som minskar risken för våld, hot och trakasserier.

Attityder och normer

Om acceptans för våld, hot och trakasserier tillåts på arbetsplatsen, finns fara att attityden sprider sig och därmed medför en ökad risk för utsatthet. Eftersom det i Trelleborgs kommun råder nolltolerans mot våld, hot och trakasserier i arbetslivet, är det av yttersta vikt att frågor om trygghet och säkerhet på arbetsplatsen genomsyrar hela organisationen. Detta gäller såväl arbetsgivaren som arbetstagaren.

Psykologisk belastning

Risken att utsättas för våld, hot och trakasserier ökar med psykologisk påfrestning. Det kan handla om hög arbetsbelastning, arbete under tidspress, högt arbetstempo, rollkonflikter, otydlig arbetsfördelning, brister i kunskap, erfarenhet eller utbildning. Det är därför viktigt att arbetsgivaren skapar förutsättningar för en god arbetsmiljö där ovanstående riskområden elimineras.

Hot och kränkningar på nätet

Medarbetare som arbetar i kontaktyrken med exempelvis myndighetsutövning och annat klientnära arbete, löper högre risk för att bli utsatta för hot och kränkningar på internet. Det är viktigt att arbetsplatsen har kända rutiner för hur sådant beteende ska hanteras (se Bilaga 2).

Andra åtgärder

Det finns ett flertal andra åtgärder och insatser som kan genomföras för att minska risken för våld, hot och trakasserier och därmed skapa en god arbetsmiljö.

Utbildning/information

Det är viktigt att det genomförs regelbundna och vid behov återkommande utbildningar av berörda medarbetare i frågor som rör våld, hot och trakasserier på arbetsplatsen. Framtagna rutiner, riktlinjer etc. inom området ska göras kända för samtliga medarbetare.

Utrustning

Arbetsgivaren ska säkerställa att utrustning eller motsvarande som kan förebygga/förhindra utsatthet för våld, hot etc. är tillgänglig och fungerande samt att alla medarbetare erhållit relevant utbildning och övning för att hantera utrustningen. Finns elektroniska larm ska det finnas rutiner för att dessa testas och att övningar genomförs.

Att hantera våld, hot och trakasserier mot medarbetare

Om du hamnar i en hotfull situation

Tänk på att ta alla hot, trakasserier etc. på allvar! Det är inte ovanligt att man förnekar varningssignaler även om de är tydliga, som inför en allvarlig hotsituation.

I den utsträckning det är möjligt ska du försöka behålla lugnet i den hotfulla situationen. Samtala med personen och försök att identifiera orsaken till hans eller hennes agerande. Kommunicera lugnt och sakligt och försök förklara vilka omständigheter som ligger till grund för ditt beslut/uttalande eller det som ligger bakom personens frustration. Visa att du förstår genom att använda ord som är förståeliga, lyssna och anpassa situationen till personen. Försök att visa respekt och vara saklig även om du blir provocerad.

Ibland kan situationen vara sådan att du måste fatta ett beslut huruvida du ska fly från platsen, ropa på hjälp eller försvara dig. Om du måste försvara dig - använd det våld som krävs (nödvarnsrätt) för att skydda dig eller rädda liv. Välj tillfälle noga och larma!

Tänkt på att skada/ohälsa till följd av våld, hot eller trakasserier ska rapporteras till arbetsgivaren så fort som möjligt. Meddela närmaste chef och använd kommunens skaderapporteringsystem.

Bra att tänka på om du utsatts för våld, hot eller trakasserier

- Anförtro dig åt människor du kan lita på - vänner, din chef, en kollega eller någon annan och berätta om din situation. Att prata om den inträffade är viktigt för din bearbetning. Dessutom kan personer du pratar med stödja det du säger i en eventuell rättegång.
- Skriv dagbok där du dokumenterar hur och när du blev hotad, trakasserad eller utsatt för våld. Din minnesbild kan påverkas och förändras över tid.
- Spara e-post, meddelanden eller andra försändelser som innehåller hot. Om möjligt spara informationen på den dator, telefon eller plattform där hoten mottagits.
- Dokumentera eventuella skador – fotografera dem eller ännu hellre; få dem dokumenterade av läkare.
- Ta kontakt med ditt försäkringsbolag – vissa bolag erbjuder gratis samtalsstöd. Många har dessutom särskilda försäkringar via sin fackförening.
- Om brottet du utsatts för kan ge fängelse för gärningspersonen har du rätt att ha med dig ett så kallat målsägandebiträde redan vid första polisförhören. Läs mer i bilaga 5 – Möjligheter till hjälp, stöd och skydd

Konsekvenser av våld, hot och trakasserier

Att utsättas för våld, hot eller trakasserier innebär för de flesta människor att man ställs inför en ny och främmande situation, där tidigare erfarenheter, kunskaper och reaktionssätt inte räcker till för att bemästra det som händer. Hur vi reagerar i en sådan situation skiljer sig beroende på händelsens karaktär, personliga egenskaper hos den drabbade, mental förberedelse etc. Vanliga initiala reaktioner handlar om förnekande och överklighetskänsla. Många undrar varför just de blev drabbade och riktar därför mycket av sin tid och energi på att försöka finna en förklaring till det inträffade. Personer som varit utsatta för våld, allvarliga hot eller upprepade trakasserier kan även lång tid efter händelsen uppleva koncentrationssvårigheter, oro, ökad vaksamhet samt påträngande minnesbilder. Det är även vanligt med ångestkänslor, sömnsvårigheter och matproblem.

Kom ihåg att hur du än reagerar på det inträffade så är din reaktion normal i en onormal situation.

Arbetsgivarens ansvar

Åtgärder om en medarbetare utsätts för våld, hot eller trakasserier

Närmaste chef ansvarar för att:

- Vid behov tillkalla polis/ambulans

- Erbjud stöd till den drabbade
- Utse resesällskap till vårdcentral, sjukhus, läkare, polis eller hemfärd
- Kontakta anhöriga
- Se till att den drabbade har sällskap vid hemkomst för att undvika ensamhet
- Rapportera det inträffade (se Rapportering)
- Kontakta företagshälsovården för diskussion om hjälpbehov
- Samla övrig personal till information och samtal
- Uppmana övriga personalen att vara uppmärksamma på varandras reaktioner.
- Ordna vid behov socialt kontaktnät för kvällen eller helgen för övrig personal. Ingen ska behöva vara ensam.
- Organisera så att alla kommer tryggt hem

Rapportering

Vid kännedom om skador/ohälsa hos en medarbetare till följd av våld, hot eller trakasserier på arbetsplatsen ska medarbetaren tillsammans med närmaste chef upprätta en anmälan i kommunens skaderapporteringssystem.

I rapporten ska framgå vem som blev drabbad, en beskrivning av händelsen och vilka anmälningar som har gjorts. Beskrivning kan innehålla uppgifter om eventuell misstänkt gärningsman, aktuella arbetsmoment eventuellt ensamarbete, åtgärder efter händelsen, psykiska eller fysiska skador samt om händelsen bidragit till sjukskrivning. Rapporten kan fungera som underlag för förebyggande åtgärder.

Utöver detta ska närmaste chef rapportera till följande:

- **Försäkringskassan**

Om en anställd skadar sig i arbetet eller blir sjuk på grund av jobbet ska arbetsgivaren göra en anmälan till Försäkringskassan och till skyddsombudet. Försäkringskassan skickar sedan ett brev till den anställda och meddelar att anmälan har kommit in.

- **Arbetsmiljöverket**

Allvarliga hot- och våldshändelser ska alltid anmälas till Arbetsmiljöverket

- **Polisen**

Kommunens utgångspunkt är att alla former av våld, hot och/eller trakasserier ska polisanmälas. Polisanmälan är viktig för att brottet ska kunna klaras upp och för att gärningspersonen ska kunna gripas (samt eventuellt lagföras), men också för att förhindra nya brott. Dessutom är polisanmälan ofta nödvändig för att den drabbade ska kunna ta tillvara sina rättigheter. Sist men inte minst signalerar en polisanmälan att kommunen inte accepterar någon som helst form av våld, hot och trakasserier mot medarbetare.

Polisanmälan upprättas av närmaste chef eller av den drabbade medarbetaren själv. Adressen som lämnas i anmälan ska vara till arbetsplatsen, men det är viktigt att komma ihåg att om åtal väcks så är det den drabbade personen som står som målsägande och behöver därmed vittna i domstol.

Anmälan kan göras på följande sätt:

- Vid pågående brott och i akuta situationer ringer man 112.
- Brott som inte är pågående/ akuta anmäls genom polisens kontaktcenter, PKC på telefonnummer 114 14.
- Anmälan kan också göras genom att besöka närmaste polisstation
- Brott av enklare beskaffenhet kan anmälas via polisens hemsida, www.polisen.se

Försäkring

Efter våldsbrott med personskada, kan den drabbade få kollektivt avtalad ersättning för sveda, värk och men från Arbetsskadeförsäkringen AFA. Kontakta HR-avdelningen för mer information.

Vid eventuella skador bör även den drabbades försäkringsbolag kontaktas.

Hjälp, stöd och uppföljning

Det kan dröja en tid innan den som utsätts för våld, hot eller trakasserier reagerar känslomässigt på det inträffade. Arbetsgivaren är skyldig att ha en plan för dels initiala hjälp- och stödinsatser, dels för långsiktigt krisstöd. Det åvilar respektive chef att rutinerna görs kända för samtliga medarbetare.

Närmaste chef ansvarar alltid för att inträffad händelse följs upp inom två veckor. Under samtalet kan chefen vid behov erbjuda kontakt med företagshälsovården.

Stödjande samtal vid ett (1) tillfälle är obligatoriskt för alla som utsätts för våld, hot eller trakasserier på arbetsplatsen. Det stödjande samtalet utförs av närmaste chef eller någon av denne utsedd person.

Även arbetskamrater kan reagera mycket starkt på händelsen. Det är viktigt att närmaste chef samlar personalen och ger konkret och saklig information om vad som har hänt och vad arbetsgivaren har gjort för att stödja den drabbade. Motsvarande insatser som för den direkt drabbade kan erbjudas även dem vid behov. Se bilaga 5 för möjligheter till hjälp, stöd och skydd.

Stöd från arbetskamrater

Om någon på arbetsplatsen utsätts för våld, hot eller trakasserier är det inte sällan den drabbades arbetskamrater som förväntas ge den allra första hjälpen tills ambulans och/eller polis anländer. Att snabbt finnas till hands för en drabbad

arbetskamrat kan minska arbetskamratens skador betydligt. Tänk på att även den som blivit vittne till det som inträffat kan behöva få stöd. Tänk också på följande:

- Lämna aldrig en drabbad arbetskamrat ensam.
- Lyssna! Du behöver inte ge råd eller säga kloka saker utan det viktigaste är att du finns där.
- Undvik att ge kritik eller att söka efter vem som eventuellt gjort fel.
- Skicka inte hem någon till en tom bostad. Se till att någon anhörig eller vän tar hand om den drabbade.

Arbetsanpassning och rehabilitering

Arbetsgivaren ska ordna arbetsanpassning och rehabilitering om någon av medarbetarna av ohälsa. Om behov av anpassning och rehabilitering uppstår finns kommunens policy respektive riktlinje för rehabilitering till stöd.

Utredning och analys

Det är viktigt att dokumentera samtliga incidenter och analysera varför de inträffat. Detta för att kunna lära av erfarenheter och undvika att samma sak händer igen. De slutsatser som dras ska användas i det förebyggande arbetet i strävan efter ständig förbättring.

Om du vill veta mer...

Arbetsmiljölagen

Systematiskt arbetsmiljöarbete, AFS 2001:1

Organisatorisk och social arbetsmiljö (OSA), AFS 2015:4

Våld och hot i arbetsmiljön, AFS 1993:2

Psykiska och sociala aspekter på arbetsmiljön, AFS 1980-14

Arbetsanpassning och rehabilitering, AFS 1994:1

Kränkande särbehandling, AFS 1993:17

Omvårdnadsarbete i enskilt hem, AFS 1990:18

Ensamarbete, AFS 1982:3

Första hjälpen och krisstöd, AFS 1999:7

Arbetsplatsens utformning, AFS 2009:2

Arbetsmiljöförordningen, AFS 2003:791 (angående anmälan om allvarlig skada/tillbud)

Broschyrer

Våld och hot inom vården, ADI 609

Undersök riskerna för våld och hot på jobbet, ADI 553

Ensamarbete – om möjligheterna att underlätta ensamarbetets påfrestningar, ADI 252

Våld och hot inom omsorg och skola, ADI 552

Bra arbetsmiljö på väg, ADI 578

Skydd mot rån i handeln (Finns att få via Säkerhetsenheten)

Webbutbildning

Säkerhetsenheten rekommenderar webbutbildning (gratis) för chefer och anställda som hanterar kontanter: www.sakeributik.se

Bilagor

Bilaga 1 - Systematiskt arbetsmiljöarbete – SAM (Personsäkerhet)

Bilaga 2 - Förebyggande åtgärder mot våld, hot eller trakasserier

Bilaga 3 - Agerande vid våld, hot, trakasserier och farlig försändelse

Bilaga 4 - Om en medarbetare utsätts för våld, hot eller trakasserier

Bilaga 5 - Möjligheter till hjälp, stöd och skydd