

Om det händer...



Handledning för
taxiföretagets krisarbete
vid hot och våldshändelser



“Människor reagerar olika i en våldssituation.

En del reagerar direkt med stressreaktioner eller chocktillstånd, andra efter flera timmar eller dagar. Många upplever rädsla, obehag eller skräck efter det som hänt eller kunnat hända. Andra förblir relativt oberörda. Reaktionen beror på hur man uppfattat vad som hänt, om man var beredd eller inte på det inträffade, om man var ensam och om man varit med om hot eller våldshändelser tidigare. Enbart kunskapen om att man kan utsättas för våld eller hot innebär för många en stark psykisk press i arbetet...





...Mycket lidande kan förhindras med förebyggande åtgärder, välfungerande rutiner och ett bra omhändertagande av den som råkat ut för våld eller hot.

Den som har fått ett bra omhändertagande och möjlighet att bearbeta upplevelser är också mycket bättre förberedd vid liknande händelser i framtiden”.

Ur Våld och hot i arbetsmiljön, AFS 1993:2.



Beredskapsplan

Det kan vara svårt att tänka klart och rationellt när en hot- eller våldshändelse har inträffat. En beredskapsplan är en checklista som talar om vem som skall göra vad i en sådan situation. Beredskapsplanen skall finnas lättillgänglig på beställningscentralen/ taxiföretaget. Se till att gå igenom beredskapsplanen i lugn och ro och diskutera de olika funktionerna, uppgifterna och åtgärderna med den egna arbetsplatsen som utgångspunkt.



Så här kan en beredskapsplan se ut:



Telefonistens arbetsuppgifter:

- Larma polisen
- Larma "jouren"
- Ring dessa telefonnummer:

.....
.....



Arbetsgivaren/trafikförmans arbetsuppgifter

- Kontakta anhöriga
- Besök den drabbade
- Vid allvarliga tillbud eller skador - kontakta skyddsombud och Arbetsmiljöverket
- Gör så snart som möjligt skadeanmälan

Övriga åtgärder

- Använd stödresurser som, jourgrupp, kamratstöd eller företagshälsovård
- Försök att anpassa arbetet med tanke på händelsen
- Bearbeta händelsen med övriga arbetstagare
- Ha klara rutiner för vem som skall ha kontakten med massmedia
- Stöd en snabb återgång till arbetet och gemenskapen
- Ha uppföljningssamtal så länge problem kvarstår
- Stöd på alla sätt vid eventuell rättegång



Rapporteringsrutin

Arbetsgivaren har ansvaret för att det finns fungerande rutiner för stöd till drabbad personal. Men för att rutinerna skall kunna träda i kraft är det nödvändigt att rapporter kommer till arbetsgivaren, om man har blivit utsatt för en hot eller våldssituation i arbetet.

Väl fungerande rutiner för rapportering är därför viktiga.

Ett förslag till rapporteringsrutin i två delar, som kan bli ett stöd för en systematisk inrapportering och uppföljning av hot och våldshändelser, kan se ut så här:

1 Akutblankett

Bilaga 1 - För rapportering av hot och/eller våld mot taxiförare.

Förvaras i taxibilen tillsammans med trafikskadeanmälningsblanketten. Taxiföraren fyller i akutblanketten *så snart det är möjligt* efter en hot eller våldshändelse. Blanketten lämnas in till beställningscentralen/taxiföretaget.

2 Uppföljningsblankett

Bilaga 2 - För uppföljning av hot och/eller våld mot taxiförare.

En checklista för att se till att rätt åtgärder vidtagits. Taxiföraren får dessutom möjlighet att ge förslag på förbättrande åtgärder, som på sikt kan leda till att liknande händelser inte upprepas i framtiden. Uppföljningsblanketten skall finnas tillgänglig på beställningscentralen/taxiföretaget och den bör fyllas i senast två veckor efter händelsen.



Fler anmälningsrutiner:

Arbets-skadeanmälan till försäkringskassan

Arbetsgivaren skall anmäla en arbetsskada till försäkringskassan. Blanketten heter "Anmälan arbetsskada - FKF 9210" och kan beställas hos försäkringskassan eller laddas hem från www.fk.se

Arbetsmarknadsförsäkringar

Om en anställd drabbas av en arbetsskada ska en anmälan göras till AFA Försäkring. Blanketten heter "TFA Skadeanmälan F7007" och kan laddas hem från AFAs hemsida: www.afaforsakring.se

Polisanmälan

För ytterligare information se TYAs Guide för anmälan av vissa brott mot taxiförare, art nr 52 509-K.

Stödresurser och krisstöd

Beredskap

Det är viktigt att ha färdiga rutiner för hur man skall ta hand om och ge krisstöd till en kollega som har varit utsatt för en hot eller våldshändelse. Tillvägagångssättet skall vara bekant för all personal.

Kamratstöd

Ett sätt att organisera krisstöd är att bilda ett så kallat kamratstöd. Kamratstödet kan vara ett antal taxiförare som är beredda att ställa upp när en kollega behöver hjälp och stöd. För sitt uppdrag har dom gått igenom en särskild utbildning för kamratstödare.



Första hjälpen

I den akuta fasen efter en hot och våldssituation är ett gott allmänt omhändertagande” - att inte lämnas ensam, att ge värme, vätska och vänlighet - det viktigaste. Kollegor och arbetskamrater kan vara de som är mest lämpade att ge ett sådant stöd. Det är positivt om det är någon som känner den drabbade och den drabbades arbetssituation som ger stöd och hjälp i en krissituation.

Externt stöd

Förutom det stöd som kan finnas inom en beställningscentral/förening så finns externt stöd att tillgå:

Försäkringsbolagens krisförsäkringar

Erbjuder taxiförarna snabbt professionell hjälp att komma ur krisen efter exempelvis ett rån. Inom ramen för en krisförsäkring erbjuds hjälp av psykologer.

Företagshälsovård

Kan anlitas både vid riskbedömning, utbildning och planering av åtgärder och krisstöd. Den kan oftast även ge konkret hjälp när det behövs professionella insatser vid bl a krisstöd.

Brottsofferjouren

Som ett komplement till samhällets insatser finns brottsofferjourer på ett stort antal ställen i landet. Dessa är bemannade med utbildade stödpersoner, vars uppgift är att hjälpa brottsoffer att återvända till ett drägligt liv.

Brottsoffermyndigheten

Har som övergripande mål att främja brottsoffrens rättigheter, behov och intressen. Dessutom beslutar man i ärenden om brottsskadeersättning. Ett villkor för att brottsskadeersättning betalas ut är att brottet polisanmälts.

För rapportering av hot och/eller våld mot taxiförare

Namn:	Personnummer:
Adress:	Postnummer och ort:
När inträffade händelsen? Datum:	Klockan:
Var hände det?	
Vad hände? (beskriv händelsen så noggrant som möjligt)	
Vad tror Du orsakade händelsen?	
Vilka åtgärder har Du själv vidtagit till följd av händelsen?	
Är händelsen dokumenterad med skyddskamera?	



Uppföljningsblankett

Bilaga 2
Kopiera gärna blanketten!

För uppföljning av hot och/eller våld mot taxiförare

Namn:	Personnummer:
Adress:	Postnummer och ort:
Arbetsgivarens namn:	Arbetsgivarens adress:
När inträffade händelsen? Datum	Klockan:
Anmälan gjord till: <input type="checkbox"/> Arbetsmiljöverket <input type="checkbox"/> Polisen <input type="checkbox"/> Försäkringskassan (arbetsskada) <input type="checkbox"/> Arbetsgivaren/Föreningen <input type="checkbox"/> AFA Försäkring Vilka åtgärder har arbetsgivaren/föreningen vidtagit till följd av händelsen?	
Vilka åtgärder behövs vidtagas på sikt för att liknande händelser inte ska upprepas?	
Vilka åtgärder har Du själv vidtagit till följd av händelsen?	
Fanns skyddskamera i bilen?	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>



Det är viktigt att arbetsgivaren har en beredskap för hur krisstöd skall ges till personal när behov uppstår.
Dessa rutiner skall vara kända av all personal.

Första hjälpen och krisstöd. AFS 1999:7
är namnet på en föreskrift från Arbetsmiljöverket.
I föreskriften sägs att varje arbetsställe skall ha beredskap och rutiner för första hjälpen och krisstöd.
Beställs hos Arbetsmiljöverkets publikationsservice
tfn 08-730 97 00 eller laddas hem från www.av.se



TYA - Transportfackens Yrkes- och Arbetsmiljönämnd
Box 1826 • 171 26 Solna • tel 08 734 52 00 fax 08 734 52 02
e-post info@tya.se
www.tya.se

©TYA. Art nr 51 508-H. Uppplaga 3.1. 2 000 ex. 2006.10