

2012-04-05
On § 96, 2012-05-22

Riktlinjer för Hot- och våldsplan för serveringstillstånd och tillsyn

Inventera riskerna

Besök på kontoret/telefonsamtal

krögare
sökande
okända ”spontanbesök”

Tillsyn i restaurangmiljö

Gäster
Personal

Vid besök på kontoret

Kontrollera besöksrummet ställ i ordning och dra undan gardiner mm. Inga vassa föremål ska ligga framme.

Meddela kollega vid besök
Ha klara utrymningsvägar
Eventuellt vara två vid vissa besök
Veta vart larmknappen är
Visa in i rummet och bestäm sittplatser, var samtalsledare.
Kräv vid behov att alla samtal sker på svenska.
Följ besöket till utgången.
Undvik att vara ensam vid besked om sanktioner.

Vid hot eller hotfull situation

Uppge att samtalet nu är slut på grund av tonläget
Lämna rummet omedelbart
Hämta en kollega
Eskortera besöket till utgången
Använd larmutrustning
Ge feedback och eventuell återkoppling efteråt

Vid yttre tillsyn/besök på krogen

- Undvik ensamarbete kväll och nattetid
- Välj besök och tidpunkt noga vid ensamarbete
- Tänk på var och hur bilen placeras
- Tänk på placering inne på serveringsstället
- Kontrollera vart alternativa vägar finns ut
- Undvik konfrontation med gäster
- Tänk på bemötandet, ta eventuell diskussion vid sidan av så inte gäster hör
- Alltid ha telefonnummer till tjänstgörande polis
- Informera yttre befäl att vi är ute på tillsyn och vart vi ska
- Överväg behovet av att ha polis med vid besöket
- Kunskap om enkel avvärjning vid attack

Polismyndigheten ska på begäran lämna annan tillsynsmyndighet det biträde som behövs enligt alkohollagen 9:9

Vid diskussioner/meningsskiljaktigheter

- Placera dig mot utgången/utrymningsvägen
- Inga händer i fickorna
- Ha gärna ett bord/stol mellan dig och den du pratar med
- Se till att någon annan övervakar samtalet, kollega, vakt eller annan personal

Övrigt att tänka på

- Ge inga negativa besked på plats utan be att få återkomma, alternativ boka en kontorstid
- Använd alltid kommunens leasingbil
- Ha mobilen med och på

Checklista ute på tillsyn

- Avbryt tillsynen
- Kontakta polis vid akut situation
- Eventuellt söka stöd hos ordningsvakter
- Få skjuts hem
- Se till att den som utsatts inte lämnas ensam över natten.
- Första vardagen efter tillbudet, kontakta närmaste chef och informera om händelsen.

Vad händer efter ett tillbud om hot eller våld hänt

- Se Handlingsplan hot och våld IFO On § 182, 2008-10-09.
- Se Omsorgsnämndens Policy och handlingsplan vid hot och våld On § 162, 2005-08-23

Handlingsplan Hot och våldsplanen ska återkommande aktualiseras vid träffarna mellan chef/arbetsledare och alkoholhandläggare.