



AVDELNINGEN FÖR CENTRAL TILLSYN
Organisatoriska och Medicinska enheten

Handläggare, telefon

Inga Åkerlind, 08-730 94 77

Arbetsmiljöverkets haverikommission Utredningsrapport 2004:1

Olycka med dödlig utgång för väktare utanför Åhléns i
Stockholm den 11 februari 2003

Annika Hultin, sakkunnig organisatoriska och sociala frågor,
avdelningsdirektör, Arbetsmiljöverket, Organisatoriska och medicinska
enheten vid enheten för Central tillsyn

Rolf Perlman, juridisk granskning och utredning, distriktsjurist,
Arbetsmiljöverket, distriktet i Örebro

Ulla-May Skoog, sakkunnig bevaknings- och säkerhetstjänster,
arbetsmiljöinspektör, Arbetsmiljöverket, distriktet i Stockholm

Inga Åkerlind, utredningsledare, sakkunnig organisatoriska och sociala frågor,
avdelningsdirektör, Arbetsmiljöverket, Organisatoriska och medicinska
enheten vid enheten för Central tillsyn



AVDELNINGEN FÖR CENTRAL TILLSYN
Organisatoriska och Medicinska enheten

Förord

Arbetsmiljöverkets haverikommission bildades år 2001 med syftet att göra utredningar av vissa allvarliga olyckor och tillbud. Utredningarna ska försöka ge svar på frågor om vad som hänt, varför det hänt och hur det kan förhindras. I utredningsuppdraget ingår inte att man ska försöka fastställa vilka personer som varit ansvariga för händelsen.

Vi har ambitionen att utreda händelser från vilka det går att dra generella slutsatser och vi avser att dokumentera utredningsmaterialet på ett likformigt sätt. Andra allvarliga tillbud och händelser som inträffar utreds som brukligt av Arbetsmiljöverkets personal.

Arbetsmiljöverkets haverikommission består av ett sekretariat om sju personer, som svarar för urvalet av de händelser som utreds. Då en utredning startar sätts en kommission samman av personer med specialistkunskaper från hela Arbetsmiljöverket. Utredningsledarna tas från sekretariatet. Utredarna kommer oftast från verkets pool med personer som har särskilda kunskaper inom vitt skilda områden.

Händelser analyseras ur ett helhetsperspektiv, dvs. i utredningsarbetet tas hänsyn till både tekniska, organisatoriska och psykosociala orsaker. Förhoppningsvis kan utredningar gjorda på detta sätt göra orsakssambanden tydligare och därmed bidra till att riskerna minskar för att liknande allvarliga olycksfall inträffar.



AVDELNINGEN FÖR CENTRAL TILLSYN
Organisatoriska och Medicinska enheten

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

SAMMANFATTNING

- 1. Bakgrund**
- 2. Metod och genomförande**
- 3. Händelseredovisning**
- 4. Direkta orsaker**
- 5. Bakomliggande orsaker**
- 6. Slutsatser och rekommendationer**
 - 6.1 Arbetsmiljörregler och barriäranalys
 - 6.2 Slutsatser
 - 6.3 Rekommendationer
- 7. Diskussion**



SAMMANFATTNING

En väktare omkom och två väktare skadades svårt utanför varuhuset Åhléns i Stockholm City i februari 2003. Den direkta orsaken till olyckan var att en man som snattat varor gick till anfall och knivhögg väktarna, när de skulle gripa honom. Väktarna saknade skyddsutrustning.

Arbetsmiljöverkets haverikommission (HAKO) beslutade att en utredning skulle göras.

Utredarna från Arbetsmiljöverket träffade under perioden juni – november 2003 företrädare för berörda parter, besökte Väktarskolan, Klarapolsen, Länsstyrelsen och Åkers Krutbruk Protection AB, som tillverkar skyddsutrustning, genomförde telefonintervju med en företrädare för Rikspolisstyrelsen samt personliga intervjuer med några väktare och skyddsombud som tjänstgjorde vid olyckstillfället.

För att förebygga liknande händelser rekommenderar utredningsgruppen följande:

- * Det är viktigt att objektsanpassade riskbedömningar utförs med särskilt stor noggrannhet för väktare och ordningsvakter i våldsutsatta miljöer.
- * Väktare behöver informeras om att tillbudsrapportering är mycket betydelsefull, eftersom den utgör en viktig kunskapskälla, då riskbedömning ska göras.
- * Ökad användning av kameraövervakning med filmning bör övervägas på grund av den våldsförebyggande effekt sådan övervakning kan medföra.
- * Väktare i våldsutsatta miljöer behöver både ha livserfarenhet och flerårig erfarenhet i yrket.
- * Det är viktigt att väktare som arbetar i miljöer, där det är vanligt med alkohol- och drogpåverkade personer, har kunskaper om hur droger verkar.
- * Det är angeläget att nyanställda väktare/ordningsvakter får en mycket noggrann introduktion, instruktion och träning så att de är väl förtrogna med lokaler och utrustning.
- * Förutom teoretisk utbildning behöver väktare även återkommande övning och träning för att kunna hantera våldssituationer.
- * Instruktioner behövs som tydligt anger att väktare inte ska försöka gripa personer som kan förmodas vara beväpnade.



AVDELNINGEN FÖR CENTRAL TILLSYN
Organisatoriska och Medicinska enheten

- * Personlig skyddsutrustning, som skyddsväst, bör vara obligatorisk för väktare som ska vara beredda att gripa aggressiva personer.
- * Ordningsvakter bör ges möjlighet att använda den nya expanderbara ASP-batongen. Väktarskolan bör därför få tillstånd att genomföra kompletterande utbildningar för användning av den.
- * För att öka säkerheten för väktare/ordningsvakter bör övervägas att ge de ordningsvakter som arbetar inom högriskområden tillstånd att använda pepparspray, då polisen utvärderat användningen av den.
- * Larmutrustning måste finnas och fungera effektivt i krissituationer.
- * Organisation för krisstöd måste finnas för alla väktare som löper risk att utsättas för våldshändelser.
- * Arbetsmiljöverket bör överväga en regelöversyn, där bevakningsbranschens hot- och våldsrisker särskilt uppmärksammas.



AVDELNINGEN FÖR CENTRAL TILLSYN
Organisatoriska och Medicinska enheten

1. Bakgrund

Den 11 februari 2003, strax efter kl. 20.00, inträffade en händelse som ledde till en väktares död och till att två väktare skadades svårt utanför varuhuset Åhléns i Stockholm City.

Väktarna var anställda hos Falck Security AB, region Öst, avdelning Handel. Uppdragsgivare för bevakningsuppdraget, som omfattade hela varuhuset Åhléns inklusive Hemköp, var Åhléns City.

En tisdagkväll i februari upptäckte en butikskontrollant på Hemköp att en mansperson tog varor och gick ut genom en obemannad kassa utan att betala. I enlighet med sin instruktion ingrep butikskontrollanten inte mot mannen utan anropade via sin radio två ordningsvakter. De tre följde efter mannen och tilltalade honom ute på Mäster Samuelsgatan.

Ordningsvakterna grep tag i mannen. Mannen gav då den ene ordningsvakten en "skalle" som träffade honom i ansiktet och medförde att han föll till marken. Mannen knivhögg sedan den andre ordningsvakten, som senare avled av sina skador. Därefter sprang mannen från platsen, men återvände och började jaga den "skallade" ordningsvakten och knivhögg även denne samt butikskontrollanten, som försökt gömma sig bakom några bilar.

Väktaren i Åhléns personalkontroll uppfattade att någon blivit knivskuren och tryckte på larm. En fjärde väktare kom till undsättning med första förband. Polis anlände. De skadade fördes till sjukhus med ambulans. Ingen av de skadade bar skyddsväst.

Händelsen väckte stor uppmärksamhet i pressen och anmäldes den 14 februari 2003 till Arbetsmiljöinspektionen i Stockholm. Falcks utredning av händelsen inkom till Arbetsmiljöinspektionen den 8 april 2003. Åklagare startade samtidigt en förundersökning, vilket medförde polisförhör med inblandade personer. Dom föll i Stockholms Tingsrätt den 28 maj 2003, varvid gärningsmannen fälldes till ansvar för bl.a. mord och försök till mord.

Våldet i samhället drabbar allt fler arbetstagare. Det beslutades därför att händelsen skulle utredas av Arbetsmiljöverkets haverikommission (HAKO). En utredningsgrupp tillsattes. I utredningsgruppen har följande personer från Arbetsmiljöverket deltagit: Ulla-May Skoog, Rolf Perlman, Annika Hultin och Inga Åkerlind, sistnämnda tillika utredningsledare.



AVDELNINGEN FÖR CENTRAL TILLSYN
Organisatoriska och Medicinska enheten

2. Metod och genomförande

2.1. Informationsmöten: hos Falck i Västberga den 26 juni och hos Åhléns City den 22 augusti 2003

Närvarande vid dessa möten:

Maria Pousette, personalchef Falck Region Öst, Mikael Andersson, platschef Åhléns City, Ingemar Adolfsson, skyddsombud Transport samt från Arbetsmiljöverket: Ulla-May Skoog, Rolf Perlman, Annika Hultin och Inga Åkerlind.

Vid det *första mötet* informerades vi om att Åhléns City, som är uppdragsgivare åt Falck, även svarar för Hemköp. Det centrala läget mitt i Stockholm är mycket utsatt, bl.a. på grund av missbrukare som vistas i området kring Sergelstorg. Det framkom att 6 – 7 gripanden på grund av snatterier och skadegörelse förekommer dagligen. Dessutom görs ett hundratal avvisningar av störande personer per månad.

Inför nya uppdrag gör Falck riskbedömningar. Uppdraget dokumenteras i en bevakningsinstruktion som undertecknas av bägge parter. Det betonades dock att väktaruppgiften i första hand ska betraktas som en servicefunktion.

Bevakningsuppdraget i Åhlénvaruhuset sysselsätter dels uniformerade vaktare och ordningsvakter, dels civilklädda vaktare som benämns butikskontrollanter. Skillnaden mellan olika kategorier vaktare i bevakningsföretag vad gäller utbildning och befogenheter framgår av en PM, bilaga 1.

Personalomsättningen bland Falcksvaktare är tämligen hög (16%), om man även räknar med de behovsanställda. (Behovsanställning är en form av timanställning enligt särskilt kollektivavtal.) Personalomsättningen bland de fast anställda är betydligt lägre.

Vid tidpunkten för det *andra mötet* var de tre vaktare som berördes av händelsen tillbaka i tjänst; en av dem var tillbaka i sina tidigare uppgifter, en gick på arbetsträning och en var omplacerad till annan tjänst. Samtliga drabbade hade fått stöd på något sätt. De skadade vaktarna hade fått samtalsterapi efter händelsen. Falck Bevakning har utarbetat ett samarbete med Falck Ambulans, där krishantering automatiskt erbjuds inom 24 timmar efter traumatiska händelser.

Efter händelsen har företaget infört nya rutiner beträffande skyddsvästar. Överenskommelsen innebär att Falck tillhandahåller skyddsväst för fast anställda med vissa arbetsuppgifter. För det fall vaktaren väljer att kvittera ut en personlig väst är bärande av väst obligatorisk. För provanställda samt deltids- och behovsanställda ska låneväst tillhandahållas. Det finns dock inget



AVDELNINGEN FÖR CENTRAL TILLSYN
Organisatoriska och Medicinska enheten

generellt krav från Falck på att skyddsväst måste användas. Det är också frivilligt att bära batong och handfängsel.

Företaget meddelade att de avser att öka fokus på utbildning i konflikthantering. Allmänna instruktioner för kritiska situationer finns, men övning/träning på arbetstid förekommer inte. Efter händelsen har Falck infört en policy med höjd ålder för väktare i denna typ av uppdrag, från 21-22 år till 27- 28 år.

Batong ansågs inte som ett särskilt effektivt skydd mot drogpåverkade personer, eftersom vissa droger medför att man inte känner ett slag med batong. Ögonspray ansågs vara mer effektivt i en sådan situation, men får inte användas.

2.2 Besök på Väktarskolan

Ulla-May Skoog och Annika Hultin från Arbetsmiljöverket träffade den 2 juli 2003 Martin Bjurhem och Lars Oscarson på Väktarskolan, som är branschens gemensamma skola för utbildning av säkerhetspersonal. Väktarskolan har drygt 7000 elever per år på olika utbildningar. Utbildningarna genomförs på flera olika orter i landet. Väktarbranschen består av ca 300 auktoriserade företag. De flesta bevakningsföretag är små. Marknaden domineras av Falck Security och Securitas, som tillsammans har drygt 85 % av uppdragen. Information om skolans kursplaner: www.vaktare.com

2.3 Intervjuer med väktare och skyddsombud

Annika Hultin, Ulla-May Skoog och Inga Åkerlind intervjuade den 9 och 11 september 2003 på Falcks huvudkontor några väktare som var i tjänst vid olyckstillfället samt ett par skyddsombud:

JB, ordningsvakt, en av de skadade vid olyckstillfället

TK, ”

TM, i personalkontrollen

KM, väktare/butikskontrollant, skadad vid olyckstillfället

LL och IA, skyddsombud.

De intervjuades förslag till förbättrad säkerhet var följande:

- tillåt användning av pepparspray i vissa akuta situationer,
- inför ASP-batong (expanderbar batong),
- skaffa bra skyddsvästar,
- se till att väktarna har tillräcklig erfarenhet och kunskap om droger,
- ett par års erfarenhet behövs innan man börjar på Åhléns i City,
- ASP-batong bör bäras av alla, därför behövs hanteringsutbildning för alla,
- kunskaper/utbildning i konflikthantering är nödvändig för alla,
- personalen ska kunna bära ASP-batong till sin uniform,
- personalen ska ha axelhölster för sin radio, så att det går att larma utan att leta efter radion,



AVDELNINGEN FÖR CENTRAL TILLSYN
Organisatoriska och Medicinska enheten

- larmutrustningen måste fungera även i en stressande situation. Ensamarbetande kan behöva s.k. monofon,
- alla som arbetar på riskutsatta ställen bör få en personlig låneväst, som känns bra/human att ha på sig,
- arbetsgivaren bör se över sina rutiner för händelserapportering,
- överfallslarm måste gå att få fram från alla radiokanaler som väktare använder,
- det behövs mer träning i hur larmen fungerar och ska användas,
- även behovsanställda bör få knivhandskar,
- det finns stort behov av självförsvarsutbildning samt återkommande träning, t ex greppövningar,
- introduktion/information till nyanställda behöver förbättras,
- bevakningsinstruktioner och rondpärmar behöver vara uppdaterade,
- det behövs bättre skyddsutrustning (västar, handskar),
- skyddsvästar behöver utformas så att de även passar kvinnor som inte har så starka ryggmuskler,
- de civila väktarnas arbetsituation behöver uppmärksammas,
- övervakningskamera med rätt att filma kan verka avskräckande,
- polisen borde ha befogenhet att kroppsvisitera, då man kan befara att vapen bärs,
- psykiskt skadade som går omkring ute i samhället utan vård borde tas omhand.

2.4 Besök hos Klarapolisen

Den 29 september 2003 besökte Annika Hultin, Ulla-May Skoog och Inga Åkerlind Klarapolisen, där vi ställde frågor till chefen Kennet Andersson. Han ansåg att den speciella typ av händelse vi utreder är svår att förebygga. Han framhöll att mental förberedelse är viktig. Ett smidigt uppträdande kan förebygga många våldshändelser. Skyddsutrustning i form av skyddsväst, skyddshandskar och batong kan minska risken för skador.

2.5 Besök på företag med tillverkning av skyddsvästar, Åkers Krutbruk Protection AB

Den 6 oktober 2003 gjorde hela utredningsgruppen ett studiebesök på Åkers Krutbruk Protection AB. Marknadschefen Bo Kläppe visade exempel på olika typer av skyddsmaterial. Vi fick också se hur materialen testas. Det framgick att det ställs mycket höga krav på material som ska skydda mot stick från morakniv. Skyddsvästar som skyddar mot skjutvapen skyddar inte alltid mot stickvapen som kniv. Det finns skyddsvästar som inte väger mer än några kg som fungerar som knivskydd.

Vi informerades också om att det förekommer en omfattande import av skyddsvästar, där det inte alltid framgår vilken skyddsklass västen har.



AVDELNINGEN FÖR CENTRAL TILLSYN
Organisatoriska och Medicinska enheten

2.6 Telefonintervju om utbildning för användning av ASP-batong

Polisintendent Lars Tonneman på Rikspolisstyrelsen telefonintervjuades av Inga Åkerlind den 16 oktober 2003 med anledning av att utbildningsresurserna av polisen bedömts otillräckliga för att tillgodose önskemålen från alla väktare som snarast vill ha kompletterande utbildning i teknik för användning av ASP-batong.

På grund av resursbrist är det knappast möjligt att medge särskilt många undantag i form av förtur för vissa ordningsvakter i utsatta arbetsituationer enligt hans bedömning.

2.7 Besök hos Länsstyrelsen

Den 28 oktober 2003 besökte Annika Hultin, Ulla-May Skoog och Inga Åkerlind Länsstyrelsen i Stockholms län. Länsassessor Ulf Eriksson informerade om länsstyrelsens roll som tillstånds- och tillsynsmyndighet för bevakningsföretagen. Han beskrev tre olika väktarkategorier (väktare, skyddsvakt och ordningsvakt) och deras olika befogenheter.

Rikspolisstyrelsen är den föreskrivande myndigheten för ordningsvakter. Länsstyrelsen svarar för tillämpning och viss kontroll. Frågan om ordningsvakter regleras genom 2 § i lagen (1980:578) om ordningsvakter. Kravet är att det ska finnas ett behov från ordningssynpunkt. Bedömningen görs av polisen, som är förordnandemyndighet och har bäst erfarenhet av ordningsläget på platsen. I huvudsak går det ut på att ordningsläget ska vara sådant att det går utöver vad som anses normalt och att situationen kräver kontinuerligt stöd av särskild ordningshållande personal.

Länsstyrelsen är också tillståndsmyndighet för kameraövervakning.



3. Händelseredovisning

Se figur (händelse- och orsakssdiagram) i bilaga 2. H.1, H.2, H.3 osv. betecknar delhändelser.

H.1. En civil väktare, tillika butikskontrollant, (A) ser den 11 februari 2003 omkring kl. 20.00, en man (X) ta varor på Hemköp och gå ut genom en obemannad kassa utan att betala.

H.2. A kontaktar via radio två uniformerade ordningsvakter (B och C) på entréplanet.

H.3. De uniformerade ordningsvakterna följer efter X ut. Även A följer efter ut. Ordningsvakterna tilltalar X. B ser att X är ”svart i blicken”.

H.4. B och C tar tag i X, som då plötsligt ”skallar” B. A tar X-s kassar.

H. 5. X hugger C med kniv och springer därifrån, men återvänder och hugger även A och B som skadas. Vakten i personalkontrollen uppfattar via radio-anrop att någon är knivskuren. Anropet är otydligt och det framgår inte hur många som är skadade. Vakten slår larm till Falcks larmcentral, som i sin tur larmar polis och ambulans.

H. 6. En väktare (D) som finns inne i varuhuset har hört anrop via radio och skyndar till platsen med förbandslåda.

H 7. X springer från platsen. C avlider. A och B ligger svårt skadade.

H 8. Polis och en ambulans anländer.



AVDELNINGEN FÖR CENTRAL TILLSYN
Organisatoriska och Medicinska enheten

4. Direkta orsaker – situationsfaktorer

Den direkta orsaken till händelsen var att väktare skulle gripa en man som snattat varor. Väckarna bar ingen skyddsutrustning som kunde hindra knivskador. Mannen visade sig vara drogad och bar kniv, som han högg väktarna med.

5. Bakomliggande orsaker

Jämför även figur, bilaga 2. Bakomliggande orsaker i rutor markerade O. Troliga orsaker är streckade.

- O 1. Den riskbedömning som gjorts var inte tillräcklig med hänsyn till att en plötslig våldshändelse är oerhört svår att hantera.
- O 2. Det fanns ingen övervakningskamera med filmning. En sådan kamera hade kunnat verka avskräckande.
- O 3. Den omkomne väktaren C var 21 år och hade endast ett års erfarenhet i yrket. En mer erfaren väktare kunde ha haft större förutsättningar att inse faran vid utförandet av denna arbetsuppgift.
- O.4 Väcktarutbildningen ger inte tillräcklig träning i hur man ska agera i kritiska situationer med så snabba förlopp att beteendet måste "sitta i ryggmärgen".
- O 5. Instruktionen att inte utsätta sig för onödig risk kunde ha varit tydligare och bättre inpräntad genom återkommande träning i arbetsgivarens regi.
- O 6. Händelseförloppet var mycket snabbt.
- O 7. Något krav på att använda skyddsutrustning fanns inte.
- O 8. Batonger fanns att hämta i personalkontrollen, men väktarna bar ingen skyddsutrustning som skyddsväst, batong och handfängsel vid olyckstillfället.
- O 9. Träning för hantering av teknisk utrustning, som överfallslarm, var otillräcklig för en så kritisk situation.
- O 10. Väckarnas radio- och larmutrustning fungerade inte tillräckligt väl i denna situation. Batterierna lossnade och väktarna klarade inte att byta kanal i det kaos som uppstod.
- O 11. Informationen till personalkontrollen blev ofullständig på grund av brister i den tekniska utrustningen för larm. Det framkom inte att det fanns tre mycket svårt skadade och att det därför behövdes mer än en ambulans.



6. Slutsatser och rekommendationer

6.1 Arbetsmiljoregler och barriäranalys

Regler avsedda att utgöra hinder för ett olycksfall betecknas som barriärer (B) i figur bilaga 2. Barriärer/regler, som borde ha förhindrat olyckan men inte gjorde det, betecknas som brustna/genombrutna barriärer. Barriärer i form av övergripande/mindre preciserade regler streckas i figuren.

** Riskbedömning, kunskaper, instruktioner*

Enligt 3 kap 3 § arbetsmiljölagen ska arbetsgivaren se till att arbetstagaren får god kännedom om de förhållanden, under vilka arbetet bedrivs, och att arbetstagaren upplyses om de risker som kan vara förbundna med arbetet. Arbetsgivaren ska förvissa sig om att arbetstagaren har den utbildning som behövs och vet vad han har att iakttä för att undgå riskerna i arbetet. Arbetsgivaren ska se till att endast arbetstagare som har tillräckliga instruktioner får tillträde till områden där det finns en påtaglig risk för ohälsa eller olycksfall.

Enligt 7 § i Arbetsmiljöverkets föreskrifter (AFS 2001:1) om systematiskt arbetsmiljöarbete ska arbetsgivaren se till att arbetstagarnas kunskaper är tillräckliga för att ohälsa och olycksfall ska förebyggas och en tillfredsställande arbetsmiljö uppnås. När riskerna i arbetet är allvarliga ska det finnas skriftliga instruktioner för arbetet.

Vidare framgår av 8 § AFS 2001:1 att arbetsgivaren regelbundet ska undersöka förhållandena och bedöma om någon kan komma att drabbas av ohälsa eller olycksfall i arbetet. Riskbedömningen ska dokumenteras skriftligt. I riskbedömningen ska anges vilka risker som finns och om de är allvarliga eller inte.

Av Arbetarskyddsstyrelsens föreskrifter (AFS 1993:2) om våld och hot i arbetsmiljön framgår att arbetsgivaren har ansvar för utredning av våldsrisker, särskilda säkerhetsrutiner, utbildning, information, instruktioner samt rutiner för stöd och hjälp efter våldshändelse.

B 1. Vi betecknar detta som en streckad men genombruten barriär med hänvisning till ovan nämnda övergripande bestämmelser om riskbedömning, kunskaper och instruktioner.

Den riskbedömning som gjorts var inte tillräcklig för en våldshändelse av detta slag.

Samtliga inblandade arbetstagare hade i detta fall den formella utbildning som krävs för arbetsuppgiften. Utbildningen innehåller dock inte den träning som behövs för att beteendet ska "sitta i ryggmärgen" i en plötslig krissituation som denna. Träning i arbetsgivarens regi hade inte förekommit.



AVDELNINGEN FÖR CENTRAL TILLSYN
Organisatoriska och Medicinska enheten

Den ordningsvakt som avled av skadan var 21 år och hade ett års erfarenhet i yrket. Vissa arbetsuppgifter är av sådan art att arbetstagare behöver ha särskild erfarenhet med hänsyn till de skaderisker som finns, dvs. flerårig erfarenhet i yrket utöver den formella utbildningen som väktare/ordningsvakt.

** Personlig skyddsutrustning*

Enligt 2 kap 7 § arbetsmiljölagen ska personlig skyddsutrustning användas om inte betryggande skydd mot ohälsa eller olycksfall kan nås på annat sätt.

Enligt 5 § i Arbetsmiljöverkets föreskrifter (AFS 2001:3) om användning av personlig skyddsutrustning ska personlig skyddsutrustning användas när risken för skada inte kan undvikas eller begränsas tillräckligt genom allmänna tekniska skyddsåtgärder eller arbetsorganisatoriska åtgärder. Arbetsgivaren ska vidare, innan personlig skyddsutrustning väljs, analysera och bedöma riskerna vid arbetet och vilka egenskaper utrustningen ska ha för att skydda mot dessa.

B 2. Även denna streckade barriär är genombruten. Den är streckad på grund av att arbetets karaktär inte hade bedömts vara av sådant slag att personlig skyddsutrustning, som t.ex. skyddsväst med skydd för knivstick, behövdes för "betryggande säkerhet". Vid tiden för olyckshändelsen fanns det inom företaget inte något krav på att använda personlig skyddsutrustning.

** Larmutrustning*

Enligt 7§ AFS 1993:2 "våld och hot i arbetsmiljön" ska arbetstagarna ha möjlighet att kalla på snabb hjälp vid en vålds- eller hotsituation. För att larmanordningen ska vara effektiv är det nödvändigt att arbetstagaren vet hur man använder den. Vidare är det viktigt att det finns en organisation för hur larmet ska tas emot, vilka som ska reagera på det och vilka åtgärder som ska vidtas.

B 3. Denna barriär är genombruten. Personalen klarade inte att hantera den larmutrustning de hade i ett så krisartat förlopp. Det fungerade inte att i en sådan situation försöka göra ett kanalbyte. Batterier som lossnade gjorde inte saken bättre. Larmutrustningen fungerade endast delvis.

6.2 Slutsatser

Det var flera omständigheter som bidrog till att våldshändelsen utanför Åhléns i februari fick så allvarliga konsekvenser.

Det mest uppenbara var att de tre väktarna var helt oskyddade, då de ingrep mot en, som det visade sig, mycket farlig person. Om de hade varit utrustade med skyddsväst och batong kunde förloppet ha blivit mindre tragiskt. En bakomliggande orsak till att de tre väktarna knivhöggs var att de försökte gripa



AVDELNINGEN FÖR CENTRAL TILLSYN
Organisatoriska och Medicinska enheten

mannen trots den varningssignal som hans "svarta blick" utgjorde. Det är omöjligt att i en akut krissituation noggsamt tänka igenom vad man ska göra. I det läget måste man vara mycket väl tränad för att "reagera rätt" tillräckligt snabbt.

Man kan å ena sidan konstatera att det aldrig helt går att förutse att så allvarliga incidenter ska inträffa. Den våldsamme mannen såg ytligt sett helt vanlig ut och det kunde inte förutses att han bar kniv.

Å andra sidan har även senare händelser som inträffat i Stockholm City visat att incidenter av detta slag inte kan betraktas som unika. Det finns dessvärre ingenting som tyder på att liknande kritiska situationer skulle bli mer ovanliga. Tendensen är snarare den motsatta. Under dessa omständigheter är arbetstagare, vars arbetsuppgift är att skydda allmänhet och lokaler från personer som kan reagera med våld och hot, en grupp arbetstagare som behöver särskild uppmärksamhet. Det finns därför all anledning att göra mer noggranna riskbedömningar och i högre grad prioritera säkerheten för gruppen väktare/ordningsvakter.

Vi har noterat en tendens att inte se tillräckligt allvarligt på förekommande personskaderisker. Denna tendens behöver aktivt motverkas och säkerhetskulturen stärkas vid företag vars verksamhet består av bevakning på riskutsatta platser. En skärpt arbetsmiljötillsyn kan också behövas.

I vårt aktuella fall fungerade krisstödet efter händelsen väl. De drabbade väktarna hade blivit väl omhändertagna med debriefing och psykologstöd. Detta uppfattades positivt.

6.3 Rekommendationer

De rekommendationer utredningsgruppen har kommit fram till för att förebygga liknande olyckor är följande:

**Objektsanpassade riskbedömningar* för väktare/ordningsvakter i våldsutsatta miljöer, behöver genomföras *med stor noggrannhet*. En viktig utgångspunkt i dessa bedömningar är tillbudsrapporter.

**Det är viktigt att informera* alla väktare om att *tillbud* utgör en *viktig kunskapskälla*, i de riskbedömningar som arbetsgivaren kontinuerligt måste göra.

** Kameraövervakning* med filmning har visat sig ha en våldsförebyggande effekt. Det bör därför övervägas att *öka användningen av kameraövervakning* i våldsutsatta miljöer.



AVDELNINGEN FÖR CENTRAL TILLSYN
Organisatoriska och Medicinska enheten

- * Vaktare i miljöer, där risken för konfrontation med provocerande och aggressiva personer är stor, behöver ha *flera års erfarenhet i yrket* och ha *livserfarenhet*, dvs. inte vara för unga och oerfarna.
- * Vaktare i miljöer, där det är vanligt med alkohol- och drogpåverkade personer, måste ha *kunskap om hur dessa droger verkar*. De behöver bl.a. känna till att vissa droger kan ge känslomässiga störningar som i hög grad ökar riskerna för vaktarna.
- * *Nyanställda behöver få introduktion* och instruktion med träningsmoment så att de är väl förtrogna med de lokaler och den larmutrustning som används.
- * Den som arbetar i våldsutsatta miljöer behöver *inte bara teoretisk utbildning* om hur man ska agera utan *även övning och träning* för att kunna hantera en våldssituation på bästa sätt. Då något händer i en våldssituation kan det gå oerhört fort. Arbetsgivare behöver därför se till att arbetstagarna får återkommande övning/träning så att beteende och greppteknik ”sitter i ryggmärgen”.
- * Det behöver framgå mycket tydligt i instruktioner för vaktare/ordningsvakter att de *inte* ska försöka *gripa* någon som kan misstänkas vara *beväpnad*. Det måste också klart framgå att det inte betraktas som en merit att gripa personer som kan misstänkas vara farliga.
- * Det bör vara obligatoriskt att ordningsvakter och vaktare, som har anledning att göra gripanden, där det finns risk för konfrontation med aggressiva personer, har *personlig skyddsutrustning* som klarar knivstick. *Skyddsväst behöver både ge skydd mot knivstick och samtidigt vara så pass bekväm* att den inte känns obehaglig att använda. Även knivhandskar behövs.
- * Ordningsvakter i utsatta miljöer bör ges *möjlighet att använda den nya expanderbara ASP-batongen* som nu finns. Den är mindre och lättare än en vanlig batong. Användningen kräver särskild utbildning och polisens utbildningsresurser räcker inte till för att ge utbildning till alla som önskar få den. Utredningsgruppen föreslår därför att Vaktarskolan, och de polismyndigheter som har resurser, får tillstånd att genomföra kompletterande utbildning så att de ordningsvakter som tjänstgör på utsatta ställen inte ska behöva vänta i flera år, innan de får möjlighet att ha batongen.
- * Det bör tas under övervägande att ge vissa ordningsvakter *tillstånd att använda pepparspray*, då pepparspray utprovats/utvärderats hos polisen.
- * *Larmutrustning måste fungera effektivt i en krissituation*. Man ska inte behöva göra kanalbyten eller leta efter radion.



AVDELNINGEN FÖR CENTRAL TILLSYN
Organisatoriska och Medicinska enheten

- * Det behöver alltid finnas *en förberedd organisation eller krisgrupp* som har beredskap att ge stöd och hjälp, även av professionellt slag, till väktare och ordningsvakter som utsatts för en allvarlig vålds- eller hotsituation.

- * Arbetsmiljöverket bör överväga en *regelöversyn* med hänsyn till de särskilda risker för *hot och våld* som arbetstagare *inom bevakningsbranschen* är utsatta för.



AVDELNINGEN FÖR CENTRAL TILLSYN
Organisatoriska och Medicinska enheten

6. Diskussion

Vi har konstaterat i vår analys att det finns tillämpliga arbetsmiljöregler, men att de kan behöva vara ännu tydligare för att skador på grund av våldshändelser som denna ska kunna förebyggas. Vi har också noterat att gruppen väktare/ordningsvakter är en grupp som utsätts för hot- och våldsrisker i ökande grad. Den senaste tidens händelser har visat att många utsätts för farliga situationer av våldsbenägna och sjuka människor. Det tycks också bli allt vanligare med personer som går omkring knivbeväpnade.

Det finns risk att bevakningsföretag med låg kvalitet på sitt säkerhetstänkande blir de billigaste att anlita. Om inte arbetsmiljöföreskrifterna är tillräckligt tydliga, kan dessa företag konkurrera ut de företag som satsar resurser på en god arbetsmiljö, t ex genom anskaffning av väl fungerande säkerhetsutrustning. Vi förslår därför att Arbetsmiljöverket analyserar behovet av en regelöversyn med inriktning mot bevakningsbranschens arbetsmiljöproblem.

Annika Hultin

Rolf Perlman

Ulla-May Skoog

Inga Åkerlind

Bilagor

Bilaga 1 PM om grundkrav, utbildning och befogenheter för väktare.

Bilaga 2 Händelse- och orsaksdiagram



Utbildning och befogenheter för väktare och ordningsvakter i bevakningsföretag. En kombination av regelverk och kollektivavtal. (Länsstyrelsen auktoriserar vaktbolagen enligt lag och förordning)

a. Väktare

Grundkrav: Laglydig, kunna svenska, 20 år, ej betalningsanmärkningar, drogfri, språkkunnig, gymnasieutbildning, god hälsa/fysik, psykiskt stabil enligt test.

Utbildning: Grundutbildning 265 timmar, repetitionsutbildning 16 timmar vart fjärde år, individuell fortutbildning.

Befogenheter: som vanlig medborgare, dock förstärkt rättsskydd.

Kan gripa person som begår brott där fängelse ingår i straffskalan, om personen tas på bar gärning eller är flyende. Polis ska då tillkallas skyndsamt. I samband med gripande får kroppsvisitation ("skyddsvisitation") och beslag göras.

Uniformerad väktare har rätt att använda batong och kan även få tillstånd av polis att ha skjutvapen för vissa objekt, t ex ambassad, samt i vissa fall använda hund i arbetet.

Butikskontrollant = civilklädd väktare

Grundkrav: se ovan

Utbildning: Därutöver finns utbildning på en dag, "handelsutbildning", som vissa butikskontrollanter har gått.

Befogenheter: se Väktare ovan. Civilklädd väktare har i princip samma befogenheter som uniformerad väktare. Får dock inte ha hund eller skjutvapen i tjänsten.

b. Ordningsvakt

Grundkrav: Samma som väktare i bevakningsföretag. Dessutom erfarenhet och visad lämplighet i personlig intervju.

Utbildning: Samma som väktare. Dessutom väktarskolans ordningsvaktsutbildning, 54 timmar, samt fortbildning vart tredje år, 24 timmar.

Befogenheter: Kan gripa person som väktare. Kan dessutom avvisa och omhänderta person som stör ordning eller utgör fara för allmän ordning. Polis ska då tillkallas.

Har även rätt att använda visst våld vid gripande, avlägsnande, omhändertagande och kroppsvisitering. Har ett förstärkt rättsskydd. Får använda handfängsel och batong.

Beträffande rätt att medföra hund respektive ha skjutvapen, se Väktare.

