**Dokumentnamn:** Handlingsplan hot och våld

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Beslutad av:** Avdelningschef HoF | **Gäller för:** HoF | **Diarienummer:** Ej relevant | **Datum och paragraf för beslutet:** Ej relevant |
| **Dokumentsort:** Stödjande dokument | **Giltighetstid:** Tills vidare | **Senast reviderad:** 2024-04-23 | **Dokumentansvarig:** Verksamhetsutvecklare HoF |

**Bilagor:**  
Arbetsplatsanpassad handlingsplan vid hot- och våldssituationer

# Handlingsplan hot och våld

Avdelningen Hälsofrämjande och förebyggande (HoF)

Handlingsplan hot och våld är avdelningens anpassning av Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningens rutin mot hot och våld. Den gäller för medarbetare och chefer inom HoF och är ett stödjande dokument.

**Definition av hot- och våld inom Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen**

***Med hot*** *menar vi muntliga hotelser om fysiskt våld eller skadegörelse som kan vara riktade mot den anställda eller mot individen själv. Andra exempel på hot är obscena eller aggressiva gester, icke önskvärda sexuella närmanden och anspelningar, skymford och nedsättande personangrepp.*

***Våld*** *kan definieras som en aggressiv handling som leder till fysisk eller psykisk skada hos en annan människa. Exempel på sådana handlingar är att bita, klösa, riva, nypa, knuffa eller hålla fast. Allvarliga skador kan uppstå vid grövre våld, till exempel fysiskt angrepp och överfall med slag eller sparkar.*

Innehåll

[Handlingsplan hot och våld 1](#_Toc162961149)

[Risksituationer 2](#_Toc162961150)

[Innan: åtgärder för att förebygga och motverka hot- och våldssituationer 3](#_Toc162961151)

[Under: i den akuta situationen 5](#_Toc162961152)

[Efter: när någonting har inträffat 6](#_Toc162961153)

[Rapportera och anmäl 7](#_Toc162961154)

[Gör en polisanmälan 7](#_Toc162961155)

[Rapportera tillbud och arbetsskada i IA 7](#_Toc162961156)

[Tipsa polisen 7](#_Toc162961157)

[Arbetsplatsanpassad handlingsplan vid hot- och våldssituationer 8](#_Toc162961158)

# Risksituationer

**Här identifieras de risksituationer kring hot och våld som medarbetare kan möta.**

**Lokaler**

* I våra verksamheter finns risk att obehöriga tar sig in i lokalerna och uppträder hotfullt.
* När verksamheten samlokaliserar med andra, kan hot och riktar sig mot dessa även inkludera vår verksamhet.

**Verksamhet, i mötet med deltagare**

* Deltagare kan bli aggressiva, bli utåtagerande eller göra närmanden. Kan vara både mot personal och mot annan deltagare.

**Hembesök**

* Vid hembesök vet man inte vem eller vad man möter. Det kan vara andra personer på plats eller till exempel finnas hundar.
* Man känner inte till platsens flyktvägar eller liknande.
* Särskilt utsatthet vid nybesök.
* Vid tveksamhet inför att göra hembesök se om det går att boka in besöket på ne­utral plats.

**Ensamarbete**

* Vid ensamarbete är man mer sårbar om en hot-och våldssituation skulle uppstå.

**Offentliga miljöer**

* Miljön utanför lokalen, på väg till och från jobbet eller förflyttning under dagen kan innebära en risk för hot och våld. Till exempel om droghandel sker i nära anslutning till lokal, om det är oroligt i vissa områden.
* Risk för inbrott i bil.

# Innan: åtgärder för att förebygga och motverka hot- och våldssituationer

**Det finns en hel del att göra för att undvika att en hotfull situation uppstår.**

**Bemötande**

* Ett gott bemötande är det bästa sättet att förebygga och undvika situationer som skulle kunna utmynna i ett potentiellt hot- och våldssituation. Vårt uppdrag är att alltid bemöta människor på ett professionellt och respektfullt sätt.
* Att ha kunskap om deltagare problematik gör att vi kan anpassa vårt bemötande. God kännedom om hur stress och känsla av vanmakt påverkar människors förmåga att hantera pressade situationer ger oss verktyg att hantera komplexa situationer och därmed undvika situationer som skulle kunna sluta i hot och våld.
* Som professionell är det alltid viktigt att vi förhåller oss lugna i situationer då deltagaren, anhö­riga eller andra vi kommer i kontakt med uppvisar beteende av stress och/eller ilska.
* Var uppmärksam på signaler och beteende som skulle kunna vara tecken på att en kon­flikt är på gång och försök att undvika det som provocerar. Bli inte en del av konflikten. Vårt mål är att i alla lägen undvika att hamna i hot- och våldssituationer.

**Kompetensutveckling**

* Hålla oss uppdaterade inom ämnet ”hot och våld” till exempel genom föreläsningar och utbildningar.
* Kontinuerlig reflektion i verksamheterna, ta upp på APT.
* Att reflektera över sin arbetsdag och arbetssituation.

**Dialog, samarbete och erfarenhetsutbyte**

* Samarbete med biståndshandläggare om deltagare är utåtagerande.
* Där det förekommer, eller finns en risk för, hot-och våldssituationer kan man ta kontakt med verksamheter i området runt omkring för att byta erfarenheter eller göra gemensamma åtgärder.
* Gör en plan innan vid speciella tillfällen, till exempel inför demonstration.

**Lokaler**

* Vid ensamarbete med förhöjd risk för hot- och våld, överväg låst entrédörr och att ringklocka används.
* Vid behov installera tittöga för att kunna se vem det är man släpper in.
* Risktänkande när det kommer till placering i rummet.
* Öppna inte dörren om situationen känns otrygg.
* Tar du emot besök på arbetsplatsen? Använd i första hand besöksrum. Annars meddela att du har besök och lämna om möjligt dörren öppen.
* Om det finns en larmanordning bör den vara riktigt utformad, utprovad och väl placerad samt underhållas. Övning är viktigt. Har du tränat på att använda ditt larm vet du också hur du gör vid en eventuell hotfull situation.
* Se över stängningsrutiner och tänk in hot- och våld.

**Verksamhet, mötet med deltagare**

* Bemöt alltid människor på ett professionellt och respektfullt sätt.
* Vara lyhörd, vaksam och ha ett lågaffektivt bemötande.
* Var uppmärksam på signaler och beteende som skulle kunna vara tecken på att en konflikt är på gång och försök undvika det som provocerar.
* Kommunikation mellan personal om deltagare och bemötande, alla ser inte samma saker och vi kan hjälpa varandra.
* Om relevant, ha kunskap om deltagarnas problematik så att vi kan anpassa vårt bemötande.
* Som professionell är det alltid viktigt att vi förhåller oss lugna i situationer då deltagare, anhöriga eller andra vi kommer i kontakt med uppvisar beteende av stress och/eller ilska.
* Göm vassa föremål om det är en lokal där deltagare rör sig.

**Vid hembesök, ensamarbete och offentliga miljöer**

* Ha mobil med dig. Se till att ha relevanta telefonnummer inlagda till exempel till chef och kollegor.
* Meddela arbetskamraterna var du finns och hur länge du beräknar vara borta.
* Lägga in i kalender (den måste i så fall vara delad).
* Möjlighet till säkerhetslarm/personlarm.
* Välja väg, färdmedel eller liknande på ett riskminimerande sätt.
* Säg till om det inte känns okej att jobba själv och ha dialog med chef. Be någon finnas med i möten eller hembesök om man känner behov av det.
* Ha telefonkontakt med personen före hembesök.
* Vid hembesök, ta reda på om personen du ska hem till har andra besökare samtidigt.
* Placera dig i rummet så du lätt kan komma ut.
* Håll dig på armlängds avstånd tills du ”känt in” situationen och på vilket humör hen är.

**Tydliggör handlingsplanen**

* Gör handlingsplanen känd i respektive verksamhet hur man ska gå till väga i och efter en hot-och våldssituation. Se till att nyanställda och vikarier har kännedom. Vilka resurser finns att tillgå, vem ska man kontakta?
* Ha handlingsplanen lättillgänglig, till exempel i en fysisk rutinpärm.

# Under: i den akuta situationen

**Nedan beskrivs generella råd på agerande i akut fas när en hot och våldshändelse uppstår. Gå igenom och fundera på vad dessa råd innebär för dig på din arbetsplats.**

* Överblicka situationen. Rusa inte in i situationer som inte kräver det.
* Försök att påkalla arbetskamraternas uppmärksamhet.
* Håll dig lugn. Att bemöta en arg och hotfull person med ilska gör oftast att situationer eskalerar.
* Ta den hotfulle på allvar, lyssna aktivt till vad personen har att säga, försök att avleda genom att leda in samtalet på något annat.
* Undvik fysisk kontakt med den hotfulle så långt det är möjligt.
* Undvik att vara för nära. Personen skall inte känna sig inträngd i ett hörn, varken rumsligt eller psykiskt.
* Avskärma den hotfulle och om möjligt, för undan personen till annat utrymme.
* Ändra beslut eller ”ge efter” i pressade situationer för att avvärja en hotfull situation.
* Försök aldrig att övermanna en hotfull person. Du får inte ta någon personlig risk!
* Vid fortsatt hotfull eller obehaglig situation lämna platsen omedelbart.
* Försök att avsluta situationen/mötet. Boka om och gör ett nytt försök vid ett annat tillfälle.
* Vid behov **ring larmnummer 112** eller aktivera direktlarm till polisen vid allvarlig/akut hot- eller våldssituation. Tjänstgörande personal svarar för anmälan när ett akut polisingripande krävs.

# Efter: när någonting har inträffat

**Efter en hot- eller våldssituation har inträffat bör vi agera på följande sätt.  
  
Omedelbart stöd och omhändertagande efter händelsen**

* Om personen behöver vård - uppsök läkare.
* Se till att den drabbade inte lämnas ensam. Vid behov, kontakta anhöriga.
* Låt personen prata om det som hänt, lyssna. Ifrågasätt inte handlandet.
* Se till att den drabbade har det ordnat vid hemkomsten.
* Samla arbetsgruppen för att gå igenom händelsen och känslor som uppstått hos var och en.
* Se till att andra berörda/inblandade i händelsen får möjlighet att tala om det inträffade.

**Process efter säkrande av omedelbart stöd och omhändertagande**

* Informera din chef om händelsen
* Skriv ner händelsen så detaljerat som möjligt
* Gör en anmälan om arbetsskada eller tillbud i IA
* Din chef ansvarar för stödinsatser om du blivit utsatt för hot och våld
* Chefen ansvarar för polisanmälan hot- och våldssituationer
* Se tillsammans över de rutiner ni har för hot- och våldssituationer, om de fungerade

# Rapportera och anmäl

Gör en polisanmälan

Utgångspunkten är att brottsliga handlingar mot medarbetare inte accepteras. Tidig upptäckt och åtgärder är viktiga för att kunna stoppa ett normbrytande beteende. Brott ska polisanmälas. Vidare bör personal och chefer som bevittnar brott vittna. Det är polisens uppgift att bedöma om ett brott har begåtts. Utgångspunkten är därför att alla handlingar där medarbetare har eller kan ha varit utsatt för brott ska polisanmälas.

Rutiner samt blankett för polisanmälan finns under styrande dokument på intranätet: Säkerhet & lokaler> Gemensamt för staden> Göteborgs Stads rutin för polisanmälan vid hot och våld i tjänsten.

**Du kan göra polisanmälan på olika sätt**

* Fyll i Göteborgs stads blankett för polisanmälan.
* Ring polisen på telefonnummer 114 14.
* Chef samt utsatt medarbetare kan åka till polisen och göra en anmälan på stationen.

## Rapportera tillbud och arbetsskada i IA

Händelser som innehåller hot eller våld ska du anmäla som riskobservation, tillbud eller arbetsskada. Rapportera riskobservation om du observerat en risk som skulle kunna leda till ett tillbud eller en arbetsskada. Rapportera tillbud om du råkat ut för en oönskad händelse eller situation som kunnat leda till hälsobesvär, sjukdom eller olycksfall. Rapportera skada (olycksfall, färdolycksfall eller arbetssjukdom) om du skadat dig i arbetet. Du kan ta kontakt med din chef eller fackliga företrädare för att få råd om vad som ska rapporteras.

* Du når verktyget IA på personalingången självservice. Där finns också manual om hur du ska fylla i rapporten.
* Inloggningsuppgifter till IA-appen. Obs! Meddela chef när du rapporterad via appen.

Användarnamn: ÄVO

Lösenord: 160Solrosor

## Tipsa polisen

Det kan hända att vi identifierar en händelse som på sikt kan innebära en risk för vår egen trygghet. Det kan vara brott som begås i vårt närområde som till exempel droghandel. Vi ska då tipsa polisen via webben.

Tipsen omhändertas direkt och en bedömning görs om det är akut eller inte. Du som tipsar behöver inte göra en bedömning annat än att tänka efter om det är akut. **Om det är akut - ring 112.** [Tipsa polisen via webben | Polismyndigheten](https://polisen.se/om-polisen/kontakt/tipsa-polisen/tipsa-polisen-via-webben/)

Bilaga 1.

# Arbetsplatsanpassad handlingsplan vid hot- och våldssituationer

I denna arbetsplatsanpassade handlingsplan kompletterar ni hur ni arbetar förebyggande och hur ni ska agera i en akut fas samt efter en hot- och våldssituation. Tänk på att handlingsplanen ska vara lättillgänglig för alla medarbetare så att man snabbt kan få tillgång till den om en hot- och våldssituation uppstår.

**Definiera i fritext**

Fundera över riskerna i ert arbete till exempel utifrån platser, situationer, möten, lokalernas öppenhet och tillgänglighet, låsmöjligheter, ensamarbete, hembesök med mera.

Definiera vad som gör att ni känner er trygga på er arbetsplats, hur ni förbereder er inför möten/samtal som kan innebära risk för hot, våld och otillåten påverkan, hur ni tar emot besök o.s.v.

Behövs kompetensutvecklingsinsatser, så som konflikt- och/eller bemötandehantering?

Beskriv även hur kunskap om rutinerna sprids till nyanställda och tidsbegränsat anställda hos er samt personal från annan förvaltning/enhet som arbetar på er arbetsplats.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |