



Dokumentnamn: [Enhetens namn] rutin för hot- och våldssituationer samt otillåten påverkan

Beslutad av:

[Nämnd/styrelse/befattning]

Gäller för:

[Text]

Diarienummer:

[Nummer]

Datum och paragraf för

beslutet:

[Text]

Dokumentsort:

[Dokumentsort]

Giltighetstid:

[Giltighetstid]

Senast reviderad:

[Datum]

Dokumentansvarig:

[Funktion]

Bilagor:

[Bilagor]

[Enhetens namn] rutin för hot- och våldssituationer samt otillåten påverkan

Innehåll

[Enhetens namn] rutin för hot- och våldssituationer samt otillåten påverkan	1
Syftet med denna rutin	3
Vem omfattas av rutinen	3
Koppling till andra styrande dokument	3
Utbildning	3
Viktiga telefonnummer	4
Larmrutiner	4
Besöksrutiner	5
Rutin för klientbesök	5
Rutin för hembesök	5
Resor i tjänsten	6
Akut händelse av hot, våld eller otillåten påverkan	6
Hot vid fysiska möten	6
Hot via telefon	7
Hot via mejl, sms eller sociala medier	7
Bombhot	7
När överfallslarmet går	8
Rutin vid pågående dödligt våld (inrymning)	9
Efter en händelse	9
Akuta åtgärder	9
Rutin vid riskärenden	10

Syftet med denna rutin

Syftet med denna rutin är att verksamheten [Klicka eller tryck här för att ange text.](#) skall ha ett gemensamt förhållningssätt kring hur man bör agera vid händelser av hot, våld eller otillåten påverkan. Rutinen skall hantera verksamhetsspecifik information, rutiner och förutsättningar.

Vem omfattas av rutinen

Denna rutin gäller tillsvidare för samtliga medarbetare i enheten [Klicka eller tryck här för att ange text.](#)

Koppling till andra styrande dokument

Styrande dokument	Koppling till denna instruktion
Förvaltningens för funktionsstöds rutin för hot- och våld samt otillåten påverkan	Rutinen förtydligar förvaltningens förhållningssätt och utgör ett stöd för förvaltningens chefer och medarbetare i arbetet med hot- och våldssituationer samt otillåten påverkan.
Göteborgs Stads rutin för polisanmälningar vid hot och våld i tjänsten	Beskriver hur händelser där medarbetare utsätts för hot och/eller våld ska hanteras på ett enhetligt sätt över staden.
Förvaltningen för funktionsstöds anvisning för polisanmälan vid hot och våld i tjänsten	Denna anvisning är ett komplement till Göteborgs Stads rutin för polisanmälan vid hot och våld i tjänsten, med förvaltningsspecifika anpassningar.

Utbildning

Hjälp text:
Beskriv vilken utbildning samt information som medarbetaren bör ha för att kunna hantera situationer av hot, våld eller otillåten påverkan. *Radera denna informationstext genom att markera texten och radera.*

[Klicka eller tryck här för att ange text.](#)

Viktiga telefonnummer

SOS Alarm	112
Polis	114 14
Trygghetsjouren	Klicka eller tryck här för att ange text.
Beställa bevakning (<i>Beställning får göras av chef eller av chef utsedd person</i>)	Klicka eller tryck här för att ange text.
Enhetschef	Klicka eller tryck här för att ange text.
Verksamhetschef	Klicka eller tryck här för att ange text.
Företagshälsovården	Klicka eller tryck här för att ange text.
Klicka eller tryck här för att ange text.	Klicka eller tryck här för att ange text.
Klicka eller tryck här för att ange text.	Klicka eller tryck här för att ange text.

Larmrutiner

Hjälptext:
Beskriv vilka typer av larm ni har samt hur de fungerar. Om ni har personlarm beskriv rutin för provlarmning. Personlarm bör provlarmas minst en gång i kvartalet. *Radera denna informationstext genom att markera texten och radera.*

Inbrottslarm	Klicka eller tryck här för att ange text.
Överfallslarm/Personlarm	Klicka eller tryck här för att ange text.
Klicka eller tryck här för att ange text.	Klicka eller tryck här för att ange text.

Besöksrutiner

Hjälp text:

Beskriv era besöksrutiner. Besökare på arbetsplatsen kan avse klienter, anhöriga eller kollegor från annat kontor/förvaltning. Har ni specifika rutiner för riskbesök så beskriv dessa. Om det genomförs hembesök i verksamheten så beskriv vad ni har för rutin för dessa besök. Notera hur man går tillväga för att göra riskbedömningar inför möte med klient både vid besök på kontoret samt hembesök. *Radera denna informationstext genom att markera texten och radera.*

Rutin för klientbesök

Hjälp text:

Checklistan nedan är ett exempel. Punkter kan behöva läggas till eller tas bort för att anpassas efter den specifika verksamheten. *Radera denna informationstext genom att markera texten och radera.*

- Gör alltid en riskbedömning innan besöket
- Boka enbart klientbesök under ordinarie arbetstider
- Meddela eventuell reception om besöket
- Medtag bärbart larm om inte besöksrummet är utrustat med larm
- Säkerställa att besöksrummet inte har lösa föremål som kan användas som tillhygge
- Vid riskbesök -ta med kollega
- Vid negativa besked planera inte dessa besök sent på dagen eller i slutet av veckan.
- [Klicka eller tryck här för att ange text.](#)
- [Klicka eller tryck här för att ange text.](#)

Rutin för hembesök

Hjälp text:

Checklistan nedan är ett exempel. Punkter kan behöva läggas till eller tas bort för att anpassas efter den specifika verksamheten. *Radera denna informationstext genom att markera texten och radera.*

- Gör riskbedömning inför besök
- Hembesök får aldrig genomföras ensam om bedömningen visar att hög risk föreligger
- Följ enhetens rutin kring när larms skall bäras vid hembesök
- Din tjänstetelefon ska vara påslagen och välladdad när du är på uppdrag i annans hem.

- Vid hembesök på slutet av dagen då du ej planerar att återvända till kontoret skall du stämna av med kollega efter mötet för att meddela att det är avslutet. Om samtalet uteblir skall chef kontaktas för vidare hantering.
- Vid negativa besked planera dessa besök på kontoret alternativt över telefon.
- Om det vid ett hembesök kommer personer till bostaden när ni redan befinner er där så gör en riskbedömning samt sekretess/integritetsbedömning om ni ska vara kvar eller avbryta besöket
- Om du vid hembesök upptäcker olagliga substanser eller föremål så informera närmaste chef om detta
- [Klicka eller tryck här för att ange text.](#)
- [Klicka eller tryck här för att ange text.](#)

Resor i tjänsten

Hjälptext:

Om det genomförs resor i tjänsten, beskriv specifika rutiner ni har kring dessa resor. Beskriv specifikt hur rutinerna ser ut vid resor med brukare, hur riskbedömning görs samt val av färdmedel. Om det inte genomförs resor i tjänsten kan denna rubrik tas bort. *Radera denna informationstext genom att markera texten och radera.*

Resor tillsammans med brukare/klienter genomförs i första hand med kollektivtrafik. Gör alltid en riskbedömning när du ska åka bil med en brukare. Bedöm om det är lämpligt att åka själv eller med en kollega. [Klicka eller tryck här för att ange text.](#)

Akut händelse av hot, våld eller otillåten påverkan

Hjälptext:

Beskriv hur du bör agera i akuta situationer av hot, våld. Checklistan nedan är ett exempel. Punkter kan behöva läggas till eller tas bort för att anpassas efter den specifika verksamheten. *Radera denna informationstext genom att markera texten och radera*

Hot vid fysiska möten

Akut hot- eller våldssituation

- Utsätt dig aldrig för fara, din säkerhet är viktigast!
- Sätt dig själv i säkerhet.
- Tillkalla hjälp från kollega eller annan person i närheten
- Försök aldrig att övermanna en hotfull person. Du ska inte ta någon personlig risk!

- Ring 112 vid allvarliga hotsituationer och tillkalla polis
- Tryck på överfallslarm om detta finns
- Om möjligt, försök komma ihåg signalement och detaljer.
- [Klicka eller tryck här för att ange text.](#)

Potentiellt hotfull situation

- Lyssna aktivt och ta motpartens känslor och upplevelser på allvar
- Försöka behålla lugnet
- Föreslå nytt tillfälle för samtal/möte för att skapa andrum
- Påkalla kollegors uppmärksamhet genom internlarm om detta finns
- Skapa naturlig distans genom att inte stå inom räckhåll för sparkar och slag
- [Klicka eller tryck här för att ange text.](#)

Hot via telefon

- Lyssna aktivt
- Försöka behålla lugnet
- Om hot, kränkning eller motsvarande uttalas, fråga om hur du skall uppfatta detta eller be personen upprepa sig
- Våga avsluta samtalet om du inte når kunden eller om något sägs som du inte kan acceptera – då kanske annan kollega får prova?
- Efter avslutat samtal, kontakta din chef och berätta vad som hänt.
- [Klicka eller tryck här för att ange text.](#)

Hot via mejl, sms eller sociala medier

- Kontakta chef
- Spara konversation och bilder kopplade till hotet
- Svara inte på meddelandet

Bombhot

Tänk på:

- Avbryt inte den som ringer.
- Uppträd så lugnt och samlat som möjligt.
- Om möjligt, be kollega kontakta 112 under tiden samtalet pågår
- I samband med anmälan gör polisen en bedömning om behov av utrymning eller andra likande åtgärder
- Om möjligt, starta inspelning eller motsvarande av samtalet.
- [Klicka eller tryck här för att ange text.](#)

Försök få svar på följande frågor:

När ska hotet verkställas?

Var finns bomben (var ska hotet verkställas)?

Mot vem eller vad riktas hotet?

Varför – motiv/anledning/syfte

Vem är det som ringer (person/organisation)?

När överfallslarmet går

Hjälp text:

Om ni har personlarm/överfallslarm på arbetsplatsen, beskriv hur du bör agera i akuta situationer när larmet aktiverats på arbetsplatsen. Checklistan nedan är ett exempel. Punkter kan behöva läggas till eller tas bort för att anpassas efter den specifika verksamheten. *Radera denna informationstext genom att markera texten och radera*

- Identifiera vilket larm som aktiverats
- Några personer går till det rum som larmar, övriga står i beredskap och ser till att det finns en fri flyktväg för den som hotar.
- **Klicka eller tryck här för att ange text.**
- Om tumult pågår:
 - Ring polis
 - Agera genom att avleda
 - Ingrep om du upplever att du har förutsättning för det
 - Säkerställ att någon kollega går ut och möter upp polis
 - **Klicka eller tryck här för att ange text.**
 - **Klicka eller tryck här för att ange text.**
- Om situationen upplevs som lugn:
 - Knacka på dörren och se till att kollega som larmat kan lämna rummet för att berätta vad som hänt.
 - Agera vidare utifrån den information som kommer fram.
 - **Klicka eller tryck här för att ange text.**
 - **Klicka eller tryck här för att ange text.**

Rutin vid pågående dödligt våld (inrymning)

Om en person utövar väpnat våld är det ofta planerat noggrant i förväg. Det är viktigt att försvåra gärningspersonens agerande, fördröja och vinna tid tills polisen anländer.

Fly	Sök skydd	Larma
<ul style="list-style-type: none">• Försök ta dig och andra bort från gärningspersonen• Sök närmaste möjlighet till skydd	<ul style="list-style-type: none">• Om det är möjligt, lås in dig och andra i ett rum• Förhindra insyn om möjligt• Blockera alla dörrar• Var tyst, stäng av ljud på mobiler och dylikt	<ul style="list-style-type: none">• Ring 112• Invänta polis och räddningstjänst

Efter en händelse

Akuta åtgärder

- Lämna inte den drabbade ensam
- Om personen behöver vård - uppsök läkare
- Kontakta närmaste chef och informera om händelsen
- Låt inte den drabbade gå hem direkt
- Ge den drabbade möjlighet att berätta om vad som hänt. Lyssna, ifrågasätt inte handlandet
- Se till att den drabbade kan ta sig hem tryggt har det ordnat vid hemkomsten
- [Klicka eller tryck här för att ange text.](#)
- [Klicka eller tryck här för att ange text.](#)

Chef använder *bilaga 3. Checklista för chefer vid en hot- eller våldssituation*

Rutin vid riskärenden

Hjälp-text:

Om ni arbetar med ärenden där det finns förhöjd risk för hot, våld eller otillåten påverkan beskriv hur ni arbetar med dessa ärenden. *Radera denna informationstext genom att markera texten och radera.*

Exempel:

- Beslut undertecknas av chef
- Ärendet handläggs av flera medarbetare (riskspridning)
- Möten tas ej på det "egna" kontoret
- Ärende flyttas till annan enhet
- **Klicka eller tryck här för att ange text.**
- **Klicka eller tryck här för att ange text.**