

Riktlinjer för åtgärder vid hot och våld

Landstinget i Kalmar län



Hot och våld mot personal

Innehåll

	sid
Inledning.....	3
Definition.....	3
Mål	3
Omfattning.....	3
Ansvar	4
Allmänna hot.....	5
Särskilda hot.....	8
Minnesanteckningar.....	9
Utvärdering	9
Checklista förebyggande.....	10
Checklista akut situation.....	11



Hot och våld mot personal

Inledning

Landstingets invånare upplever Landstinget i Kalmar län som en garant för trygghet och säkerhet och förväntar sig att landstinget strävar efter högsta möjliga säkerhet inom samtliga verksamheter.

Ökade krav på åtgärder för ökad säkerhet och beredskap för hot och våld ställs även från lagstiftande myndigheter.

En förutsättning för ett effektivt säkerhetsarbete är en fördjupad kunskap om landstingets olika risker för hot och våld och dess konsekvenser. Detta medför en god resurshållning via kloka val av skyddsåtgärder och lägre kostnader för skador och störningar.

Definition

Enligt Arbetsmiljöverkets regler Våld och hot i arbetsmiljön AFS 1993:2 är arbetsgivaren ansvarig för att utreda och om möjligt förebygga riskerna för hot och våld så långt som möjligt. Alla tillbud och händelser där hot och våld förekommit skall dokumenteras och följas upp. Anmälan av allvarliga olyckor och tillbud skall ske till Arbetsmiljöverkets regionala organisation och arbetsskador skall anmälas till Försäkringskassan. Personalen skall få information och utbildning om riskerna i arbetet och hur dessa skall förebyggas. På arbetsplatsen skall det finnas rutiner för första hjälpen och kristöd.

Mål

Arbetet mot hot och våld har som mål

- Att patienter, studerande, besökande, förtroendevalda och personal skall känna sig trygga i landstingets lokaler
- Att personalen genom mental förberedelse och kunskap om korrekt hantering av en hot och våldssituation skall kunna eliminera eller minska konsekvenserna av händelsen
- Att det förebyggande arbetet mot hot och våld blir en naturlig del av verksamheten
- Att kostnader för skador orsakade av hot och våldssituationer skall begränsas
- Att göra personalen riskmedveten i sitt arbete så att en god säkerhetsnivå upprätthålls

Omfattning

Denna riktlinje för hot och våld gäller för hela Landstinget i Kalmar län och för alla verksamheter som bedrivs inom eller på uppdrag av dess förvaltningar.

Säkerhetsarbetet vad gäller hot och våld skall tillämpas av Landstinget för att identifiera och värdera, förhindra eller begränsa risker vilka kan ha negativa konsekvenser för människor, verksamhet.



Hot och våld mot personal

Genom säkerhetsarbetet skall landstinget säkerställa trygghet för patienter, anställda, besökande och alla övriga som berörs av landstingets verksamhet.

Miniminivån för arbetet med hot och våld inom landstinget utgörs av gällande lagar och förordningar som skall efterlevas.

Inom ramarna för ett ledningssystem skall det systematiska säkerhetsarbetet bedrivas och

- baseras på fortlöpande analyser av risker för hot och våld och dess konsekvenser i alla verksamheter
- genom kontinuerlig utbildning säkerställa personalens kompetens inom såväl förebyggande åtgärder som åtgärder vid en uppkommen händelse
- säkerställa att det finns beredskap att hantera händelser där hot och våld förekommit
- baseras på god kännedom om inträffade händelser
- ge god riskekonomi
- möjliggöra uppföljning på alla nivåer
- leda till ökad kunskap om säkerhet och en förbättrad riskmedvetenhet hos personalen
- säkerställa allmänhetens förtroende för landstinget

Ansvar

Landstingsstyrelsen fastställer gällande riktlinjer och regler för skydd mot hot och våld.

Landstingsstyrelsen ansvarar för att riktlinjer och regler utarbetas, att de hålls aktuella samt för samordningen av det systematiska säkerhetsarbetet. Landstingsstyrelsen skall även systematiskt följa upp arbetet och tillse att förbättringsåtgärder utförs.

Ansvar för arbetet med hot och våld ligger i linjeorganisationen hos verksamhetens chef.

Som anställd svarar var och en för att uppställda säkerhetsregler följs och att upptäckta brister i säkerheten kommer till berörd chefs kännedom.

Landstingsrevisorerna ska granska att den interna kontrollen är ändamålsenlig och effektiv.



Hot och våld mot personal

Allmänna hot

I samband med arbete inom hälso- och sjukvård finns det risker att personal utsätts för hot och våld i någon form. För den enskilde arbetstagaren kan olika former av direkt hot eller insinuationer om hot innebära en mycket obehaglig upplevelse. Om någon utsätts för våld i någon form behöver denne stöd och hjälp med att bearbeta vad som hänt och vad som kan göras för att förhindra att det upprepas.

Vissa situationer och kontakter med patienter innebär ökad risk för hot och våld. Det är viktigt att man är uppmärksam på detta och vidtar de förebyggande åtgärder som är möjliga och därmed minskar risken för att utsättas för hot och våld. Konkreta exempel på sådana situationer är:

- Hembesök vid misstanke om svår psykisk sjukdom, speciellt om patienten inte sedan tidigare är känd.
- Vårdintygsbedömning
- Kontakter med missbrukare
- Kontakt med berusade
- Kontakt med tidigare våldsamma personer

Nedanstående rutiner och riktlinjer är till vissa delar konkreta och i andra avseende mera övergripande och generella. Basenhetschef vid varje enhet skall komplettera dessa riktlinjer om det behövs precisering och/eller förtydligande med beaktande av lokala förhållanden. I det Systematiska arbetsmiljöarbetet skall ansvarig chef tillse att det på arbetsplatser där hot och våld kan förekomma görs en särskild riskinventering – riskanalys gällande dessa frågor.

- ◆ Vid hot eller våld på arbetsplats, där du inte är ensam, kalla på hjälp från arbetskamrater och om det bedöms nödvändigt ring 112 och begär polisen.
- ◆ Om du arbetar ensam och känner dig hotad, ring 112 och begär polisen. Avvakta inte för länge.
- ◆ Utifrån lokala förhållanden och behov skall man ta ställning till om det finns behov av separat överfallslarm. Innan sådan investering görs skall ansvarig på enheten samråda med beredskapsenheten angående typ av larm och vem som tar emot eventuellt larm från personalen.
- ◆ Om möjligt försök använd ett speciellt undersökningsrum till hotfulla eller våldsamma patienter där man lätt kan plocka undan föremål som kan användas som vapen. Rummet skall helst ha två utgångar och vara placerat nära väntrum/utgång.
- ◆ Om personal utsätts för hot om våld i anslutning till stöld av pengar eller materiel låt den personliga säkerheten gå före materiella hänsyn.
- ◆ I samband med jourarbete, speciellt om detta sker som ensamarbete, skall arbetsgivaren i samråd med berörda arbetstagare och beredskapsenheten ta ställning till om det behövs särskilda säkerhetsarrangemang som larm, närvarande vaktpersonal etc. Detaljer i detta

Hot och våld mot personal

avseende måste utformas utifrån lokala förhållanden och behov.

- ◆ Vid vårdintygsbedömningar, där man bedömer att situationen kan innebära risker, begär att polisen biträder alternativt ordna så att man kan vara minst två personal närvarande. Undvik att göra hembesök för vårdintygsbedömningar om det finns skäl att misstänka att hotfull situation kan uppkomma. Begär polishandräckning för att föra patienten till mottagningen alternativt begär polishandräckning på platsen.
- ◆ Hembesök hos personer där det finns missbruk med i bilden och där man känner tvivel om den egna säkerheten bör undvikas. Erbjud i stället undersökning och bedömning på arbetsplatsen. Om det senare inte är möjligt och man bedömer att en snart medicinsk bedömning är nödvändig, se till att inte åka ensam och ta med mobiltelefon.
- ◆ Vid situationer med ökad risk för hot och våld se till att du placerar dig strategiskt, oberoende av om besöket sker på mottagning eller i hemmet. Placera dig alltid närmast dörren eller utgången. Gör annan personal medveten om situationen och att de skall Uppmärksamma om något avvikande händer.
- ◆ I vissa situationer kan det också vara lämpligt att dörren till undersökningsrummet lämnas öppen. Naturligtvis måste detta ske med beaktande av gällande sekretessregler.
- ◆ Se till att alla föremål som kan användas som vapen (saxar, brevknivar, knivar etc) plockas undan.
- ◆ Om du befinner dig ensam på arbetsplatsen under t ex jourtjänstgöring, se till att dörrar till väntrum, entré etc. är låsta.
- ◆ Alla händelser där anställd upplevt hot och våld skall anmälas till arbetsgivaren som en tillbudsanmälan. Tillbudsanmälan görs till verksamhetschef (motsvarande) som även ansvarar för att tillbudet/olyckshändelsen typas enligt den mall som finns. Se rutiner för LISA på Bryggan. Kopia på tillbudsanmälan skickas till beredskapsenheten. Anmälan om arbetsskada skall göras till Försäkringskassan, via arbetsgivaren, om skadan har medfört eller kan antas medföra rätt till ersättning från den allmänna försäkringen eller sjuklön. Vid anmälan skall samråd ske med skyddsombud. Anmälan om arbetsskada görs till verksamhetschef (motsvarande).
- ◆ Vid svårare hot- och våldsituationer skall anmälan göras till Arbetsmiljöverket
- ◆ Vid upplevda hot eller vid alla former av våld skall polisanmälan göras men det är den drabbade som avgör om anmälan skall göras eller ej. Kontakta beredskapsenheten eller vid brådskande fall tjänsteman i beredskap på telefon 070 – 22 345 11 för samråd.
- ◆ Sker polisanmälan skall beredskapsenheten alltid informeras.



Hot och våld mot personal

- ◆ Blir personal skadad skall läkarundersökning ske på annan arbetsplats än den egna (jävsituation). Den skadade skall följas till läkarundersökningen av någon från den egna arbetsplatsen.
- ◆ Alla skador skall dokumenteras noga, helst fotograferas (rättsintyg).
- ◆ Varje enhet skall årligen, i januari månad, sammanställa de tillbudsanmälningar som kommit in under föregående år och redovisa hur ofta tillbud förekommer, vilka yrkeskategorier det gäller, i vilka typer av situationer tillbuden inträffat (hembesök, mottagning, ensamarbete etc.) och vilka åtgärder som vidtagits för att förhindra liknande incidenter i framtiden.
Rapporten skall delges arbetstagare, verksamhetschef och beredskapsenhet.
- ◆ Arbetstagare som varit utsatt för någon form av hot eller våld skall erbjudas samtal med sin närmaste chef i så snar anslutning till det inträffade som möjligt. Om det finns önskemål och behov av kontakt med Landstingshälsan eller annan utomstående kompetens skall detta snarast ombesörjas genom arbetsgivarens försorg. Se även ”Riktlinjer för åtgärder vid olycksfall, dödsfall och svår sjukdom hos egen personal” (flik 11)
- ◆ Om det utifrån inträffad händelse finns behov av utbildning och information för att förebygga liknande händelser skall arbetsgivaren ordna så att detta genomförs.
- ◆ Arbetstagare som varit utsatt för våld och hot som medför att han/hon inte kan klara sina arbetsuppgifter skall erhålla avlastning och möjligheter att reducera arbetsinsatsen under en kort tid eller om så bedöms nödvändigt helt befrias från arbete.
- ◆ Nyanställda, vikarier och studerande skall få introduktion om gällande rutiner i samband med påbörjande av anställning/praktik.

Särskilda hot

Det kan förekomma hot om att någon skall hälla någon brandfarlig vätska (vanligen bensin) över sig (och eventuellt andra anhöriga ex. vis barn) och tända på. Har vederbörande inte hållit ut bensin försök etablera kontakt med vederbörande och försök få han eller hon att avstå. Se till att någon larmar polis.

Om vederbörande fortsätter sitt hot genom att hälla över sig brandfarlig vätska larma förutom polis även räddningstjänst t ex genom brandlarmknapp. Möt räddningstjänsten och förklara läget. Utrym arbetsplatsen. Förbered för brandsläckning genom att ta fram handbrandsläckare, brandfilt och dra ut slang från inomhusbrandpost. Gör det så diskret som möjligt så att personen i fråga inte provoceras.

Larma övrig personal och utrym arbetsplatsen om det bedöms som nödvändigt och är möjligt att genomföra.



Hot och våld mot personal



Hot och våld mot personal

Minnesanteckningar

Vid en kris utförs många olika handlingar. Vi måste dock komma ihåg att krisen ofta upplevs traumatisk av många personer – inklusive krisledningsgruppens medlemmar. Ofta är det svårt komma ihåg alla moment som har utförts, framför allt tiden kring då man mottogs av beskedet/upplevde händelsen.

Det är svårt att i efterhand komma ihåg vad man gjort under en stressad och kanske traumatisk situation. Därför är det av största vikt att man fortlöpande skriver dagbok över allt man gör med klockslag när det görs.

En fortlöpande förd dagbok underlättar utvärderingen som även kan ha betydelse för krisledningsgruppens egen bearbetning av händelsen.

Dessa anteckningar kan även komma till nytta om andra kommer med frågor efteråt.

Utvärdering

Det är bra att göra en utvärdering efter en händelse:

- Fungerade befintlig handlingsplan?
- Fungerade krisledningsgruppen tillfredsställande?
- Vad kan man göra annorlunda en annan gång?

CHECKLISTA Hot och våld

Förebyggande åtgärder

- Är det gjort en riskinventering? Ja Av vem _____ Nej
- Är alla berörda informerade om riskerna Ja Av vem _____ Nej
- Kontrolleras befintliga överfallslarm regelbundet? Ja Nej
- Är personalen utbildad i åtgärder vid överfallslarm Ja Nej
- Förekommer regelbundna övningar vid överfallslarm? Ja Nej
- Finns lokala rutiner för hantering av kontanter? Ja Nej
- Undvik placera hotfull eller aggressiv patient i väntrummet
- Var alltid två vid omhändertagande av kända hotfulla eller våldsamma patienter
- Plocka undan alla föremål som kan användas som vapen
- Överväg polishanddräckning
- Vid överhängande fara för våld kontakta polisen telefon 112

- Var vidtagna förberedelser/beredskapsplan tillfyllest? Ja Nej
- Finns anledning till att vidta ytterligare förebyggande åtgärder? Ja Nej
- Finns det anledning att revidera befintliga planer? Ja Nej

Om Ja på någon av ovanstående frågor kontakta SÄBE-ombudet eller beredskapssamordnaren

CHECKLISTA Hot och våld

Akut situation (Om hot med sprängmedel se under fliken "Bombhot")

- Tillkalla hjälp från arbetskamrater
- Försök verbalt lugna ned den hotfulle/aggressive
- Försök lämna området
- Larma polis tel 112. Gjort kl _____ av _____
- Om hot med brandfarlig vätska larma räddningstjänst. Gjort kl _____
av _____
- Möt räddningstjänsten
- Förbered för brandsläckning
- Informera tjänsteman i beredskap tel 070 – 22 345 11 Gjort kl _____
av _____
- Varna övrig personal. Gjort kl _____ av _____
- Evakuera ev övrig personal. Gjort kl _____ av _____
- Om personal skadad medfölj till sjukhus. Medföljare: _____
- Dokumentera skadorna. Gjort kl _____ av _____
- Informera krisledningsgrupp. Gjort kl _____ av _____
- Informera basenhetschef. Gjort kl _____ av _____
- Informera förvaltningschef. Gjort kl _____ av _____
- Informera SÄBE-ombud. Gjort kl _____ av _____
- Ev kontakt med pressjour tel 070 – 205 94 90
- Samla all personal för genomgång. Gjort kl _____ av _____
- Anmälan enl Arbetsmiljöförordningen gjord _____ av _____

CHECKLISTA Hot och våld

- Var vidtagna förberedelser/beredskapsplan tillfyllest? Ja Nej
- Finns anledning till att vidta ytterligare förebyggande åtgärder? Ja Nej
- Finns det anledning att revidera befintliga planer? Ja Nej

Om Ja på någon av ovanstående frågor kontakta SÄBE-ombudet eller beredskapssamordnaren