



Ingår i process			Sida
Dokumenthantering			1(9)
Upprättad och fastställd av	Används av	Upprättad	Revideras
Louise Skymnevik Enhetschef IFO	All personal inom IFO	2021-03-29	2022-03-29

Rutiner vid hot och våld i tjänsten

Syfte

Denna rutin är framtagen för att förebygga och hantera hot och våld i tjänsten för medarbetare och chefer inom avdelningen individ- och familjeomsorg vid Valdemarsviks kommun.

Referens

Arbetsmiljöverkets föreskrift: *Våld och hot i arbetsmiljön (AFS 1993:2)*, föreskrifter och innebär en skyldighet för chefer och medarbetare att följa.

Begrepp som används i denna rutin

Hot- är förklaring om avsikten att använda obehagliga drastiska åtgärder eller våld. Hot kan användas som påtryckning. Det kan röra olaga hot som är brottsligt men även handlingar som inte är brottsliga i lagens mening omfattas av denna rutin. Som hot räknas också känslomässigt och impulsartade ageranden, vilket förekommer oftare när en person är i beroende gentemot myndigheten och upplever sig svag eller maktlös. Även om syftet inte är uttalat att påverka medarbetaren eller myndighetsutövningen kan det ändå bli konsekvenser på arbetsmiljö och hälsa både i arbetsgruppen och för den som drabbas.

Otillåten påverkan- innebär att en utomstående (som inte behöver vara brukaren) försöker påverka medarbetare eller chef på annat sätt än de som hen lagenligt har rätt till (till exempel överklaga ett beslut). Syftet är att få tjänstepersonen att agera annorlunda än planerat, exempelvis genom suicid- eller självskaohot. Många gånger är incidenterna inte brottsliga i lagens mening men kan ändå vara mycket obehagliga, till exempel grova okvädningsord eller exponering i sociala medier.

Personlarm- Larm ska tas med vid besök av klienter/ brukare. Besök kan ske i IFO:s besöksrum i Strömsvik, Funkis och Bojen alternativt vid hembesök eller andra möten utanför kommunens lokaler.

Policy kring våld eller hot om våld

Arbetet inom kommunen ska planeras så att risk för våld eller hot om våld så långt det är möjligt förebyggs. Personer som hotar, stör, uppträder otrevligt eller trakasserar medarbetare eller besökare ska omedelbart aviseras från förvaltningens lokaler. Medarbetare som utsätts för våld eller hotas ska få stöd och hjälp för att hantera situationen. Hot och skadegörelse anmäls till polisen.

Allmänna förhållningssätt

- Ta del av och följ alltid rutin/ handlingsplan om hot och våld.
- Var förberedd på hotfulla situationer, genom bland annat utbildning, handledning eller liknande.
- Gör alltid en riskbedömning. Gå inte in i situationer ensam då du befarar att de kan bli hotfulla, informera förste socialsekreterare alternativt erfaren kollega.
- Bagatellisera aldrig din oro. Kontakta alltid din förste socialsekreterare om du känner oro inför en kommande situation.
- Lämna aldrig någon ensam med besökare som agerar hotfullt. Följ rutinen.
- Ta din eller kollegans upplevelse på allvar efter en händelse.
- Informera förste socialsekreterare direkt vid en händelse. Tala om hur du reagerat på det inträffade, om du själv upplever starkt obehag eller chock över det som hänt. Gäller även om du inte är den som direkt utsatts.

Förebyggande insatser

För att minimera riskerna för att utsättas för våld eller hot om våld, ska skyddsåtgärder vidtas.

Tänk på följande innan du tar emot ett besök, gör ett hembesök eller har ett möte med brukare/ klient på annan plats:

- Gör en riskbedömning inför varje möte med brukare/ klient. Om man är osäker görs det i samråd med förste socialsekreterare/erfaren kollega.
- Vid situationer där det föreligger risk för våld eller hot om våld, ta alltid med en kollega till besöket.
- Ta inte emot besök och gör inte hembesök utanför ordinarie arbetstid, utan överenskommelse med förste socialsekreterare.
- Med hänsyn till sekretess och för ett gott bemötande säg aldrig brukarens/ klientens namn i receptionen, utan uppge ditt eget namn.
- Se till att det inte finns farliga föremål eller något som kan kastas, liggande framme i rummet/ lokalen där mötet äger rum.
- Glöm inte att ta med dig personlarm vid hembesök och besök på kommunen.
- Använd dig av utrymningsvägen vid behov. Möbleringen bör ske på ett sådant sätt att det inte blockerar flyktvägar.

Förebygg våld och hot om våld

- Följ kommunens policy för återkoppling till brukare/klienter. Brist på kontakt kan skapa frustration som kan utvecklas till hot om våld och våld.
- Lämna aldrig ut information till besökande om var kollegor som kan tänkas bli hotade finns eller kan nås.
- Kollegor på plats lämnar inte ut information om anledning till frånvaro men informera om när kollegan beräknas vara åter i tjänst.
- Alla tjänstetelefoner har skyddade uppgifter och ska i möjligaste mån inte lämnas ut.
- Delta i planerade larmövningar.
- Informera nyanställda och vikarier om risker, instruktioner och rutiner.

- Alla medarbetare har möjlighet att skydda sina privata kontaktuppgifter och ska erbjudas information om detta.

En arbetsmiljöfråga

Arbetsgivaren har ansvar för säkerheten på arbetsplatsen. Säkerhet är en arbetsmiljöfråga och ska hanteras i linje med andra arbetsmiljöfrågor. Ansvarsfördelningen är densamma, det är en del i delegeringen av arbetsmiljöuppgifter. Varje medarbetare ska tänka på att inte ta personliga risker vid våld eller hotsituationer.

Chefens ansvar

IFO-chefen ansvarar för att rutiner och åtgärder vid hot och våld är uppdaterade och följs av personalen. Ansvaret gäller förebyggande, att akut avhjälpa och att följa upp inträffade incidenter. Det är särskilt viktigt att nyanställda medarbetare får information om rutiner i samband med introduktionen och därefter återkommande.

Medarbetarens ansvar

Medarbetarna har ansvar för att sätta sig in i och följa de rutiner om hot och våld som finns i denna rutin. För att arbetsskadeförsäkringar och andra försäkringar ska gälla behöver alla följa denna rutin.

Försiktighet

OBS! Ur säkerhetssynpunkt är det viktigt att säkerhetsrutinerna inte sprids utanför arbetsplatsen.

Besök i IFO:s besöksrum på Strömsvik

Allmän

Medborgarservice i receptionen på Strömsvik är i regel bemannad med två personal. Personalen svarar för besöksservice och för att allmän trivsel råder i receptionslokal. För att uppnå detta är det viktigt att det finns ett fungerande samarbete mellan medarbetare i huset som ska ta emot besök och medborgarservice

- Alla besök till IFO ska gå via receptionen.
- Alla möten med brukare/ klienter hålls i besöksrummen på IFO.
- Släpp aldrig in okända personer på bottenplan eller entréplan.
- Påverkade personer ska inte tas emot i lokalerna. Har det redan skett, ska besöket avslutas så snart som möjligt.
- Den som tagit emot besöket ansvarar för att följa med personen/-erna hela vägen ut i receptionen.

Inbokade besök

- För att undvika onödigt risktagande bör besök avslutas före kl.12.00 respektive kl.16.00 i besöksrummen. Meddela alltid dina kollegor vid besök efter kl.16.00.
- Besöken ska bokas i kalendern i Outlook.
- Alla medarbetare på IFO i Strömsvik delar sin kalender med Medborgarservice för att det ska synas att besök är bokat.
- På grund av sekretess skrivs aldrig namn eller personnummer i Outlook på brukare/ klient utan uppgifter skrivs med UNO-kod. Dvs Anders Andersson född den 15 januari 1977 skrivs som A.A 7715 i Outlook-kalendern.
- När brukaren/ klienten kommer till receptionen kontrollerar Medborgarservice att besöket

- är inbokat och ber därefter personen att slå sig ner och vänta.
- Säg aldrig brukarens/ klientens namn i receptionen, utan uppge ditt eget namn.
- Medborgarservice ska informeras när det råder speciella omständigheter vid något besök, t.ex. när det handlar om ett besök där det finns en förhöjd risk för bråk eller våld.
- Vid upprörda röster i ett besöksrum: Lyssna in och agera vid behov enligt rutinen.

Besök av riskperson

- Det är bra med en medvetenhet om att nybesök är "okända" personer för handläggaren och att det är svårt att förutse vem vi kommer att möta. Har vi kännedom om riskperson träffar vi personen tillsammans med en medhandläggare.
- Handläggaren informerar Medborgarservice i god tid om besöket är med en riskperson.

Spontana besök

- Vid spontana besök hänvisar Medborgarservice till handläggares telefontid.

Övriga besök till IFO

- När externa personer i tjänsten har ett avtalat möte anmäler sig dessa i receptionen.
- Medborgarservice meddelar den på IFO som har bokat att besöket har kommit.
- I de fall det handlar om besök av flera personer är det viktigt att Medborgarservice i förväg får information om mötet.
- Den som bokat ansvarar för att hämta och följa besökare hela vägen ut till receptionen.

Vid hembesök

Allmänt

Gör alltid en bedömning av hembesökets art. Rådgör i första hand med förste socialsekreterare om du är det minsta osäker på personen som du ska besöka - eller i vilken miljö du kan hamna i.

Reflektera kring detta innan du gör hembesöket.

- Ha alltid med ett överfallslarm.
- Hembesök ska i möjligaste mån göras under ordinarie arbetstid.
- Undvik att fullfölja hembesök om klienten är påverkad, hotfull eller i märkbar psykisk obalans.
- Besök till ej kända personer bör inte företas i samband med slutet på arbetsdagen.

Kommunikation och återkoppling

- Gör en utskrift av klientbilden från verksamhetssystemet och skriv namnen på vilka som gör hembesöket, era telefonnummer och tidpunkt när ni beräknas vara tillbaka på kontoret.
- Lämna uppgifterna till förste socialsekreterare/en kollega som bevakar att ni är tillbaka på utlovad tid.
- Ta alltid med telefonen och låt den vara påslagen. Ha viktiga telefonnummer inprogrammerade – till chef, kollegor och till polisen.
- När du kommer tillbaka till kontoret ska du lämna tillbaka larmet och skriv på tavlan att du är tillbaka.
- Om flera hembesök görs efter varandra ringer du och meddelar att du är okej efter varje besök. Om ett besök drar ut på tiden så att du inte hinner tillbaka till den tid du beräknat ska du ringa och meddela detta.

Vad händer om du inte har hörts av efter hembesöket

- Om du har åkt på hembesök och inte kommer tillbaka den tid som har sagts, ringer förste socialsekreterare i första hand till mobiltelefonen.
- Om du inte svarar på mobiltelefonen, ringer förste socialsekreterare till brukaren/ klienten eller verksamheten/ boendet där besöket har gjorts. Blir svaret att du redan gett dig av, ringer förste hem till dig. Får förste socialsekreterare då svaret att du inte har kommit hem och att anhöriga inte har hört av dig kontaktas polisen.

Hantering av personlarm

- Vid besök/hembesök ska alltid larm tas med. Skriv vilket besöksrum eller vart man ska befinna sig/adress vid hembesök. Skriv vilka som har larmet och när man är tillbaka.
- Innan du går in vid ett besök i besöksrummet, kolla att larmet har kontakt med GSM-nätet, syns på den blinkande gröna lampan längst upp till höger på larmdosan. Vid hembesök se till att GPS-lampan blinkar grönt längst ner till höger på larmdosan.
- När du larmar ska du hålla den stora röda knappen intryckt i tre sekunder tills den vibrerar. Larmdosan vibrerar sedan två gånger när larmet har skickats till larmcentralen. Det tar 5-10 sekunder innan operatören får larmet.
- Som användare behöver du inte hålla larmdosan framför munnen för att det ska höras vad som sägs på platsen. Det räcker med att ha larmet i fickan eller fastsatt i bältet.
- Oavsett anledning tas kontakt med förste socialsekreterare och om den personen inte finns på plats så kontaktas högre ansvarig chef.
- Förste socialsekreterare kontaktar alltid enhetschef.
- Vid fellarm ring [tel:031-795 93 00](tel:031-7959300) och uppge kod; Valdemarsvik 1.

När du larmar.

- Tveka inte att använda larmet om du känner dig hotad.
- Försök att uppträda lugnt.
- Håll avstånd till personen.
- Placera dig så att du har möjlighet att ta dig därifrån.
- Skapa tid genom att prata med den person som hotar.
- Gå den som hotar till mötes, försvara inte värdeföremål eller dylikt med risk för liv eller skada.
- Om hotet övergår till handling, försök ta dig ut ur besöksrummet samtidigt som du kallar på hjälp.

När larmet går

- När larmet går ska all personal på plats titta på närmaste display och avvakta till dess att den visar vart larmet gått och vem som larmat.
- Tillgänglig personal tar sig skyndsamt, efter kort samråd med de som är på plats, till platsen för larmet. Gå aldrig ensam på ett larm.
- Larmar det på IFO i Strömsvik går personalen i korridoren. Larmar det från Bojen går personal från Råd & Stöd i Funkishuset. Vid behov ansluter personal från IFO i Strömsvik.
- När larmet går agerar man genom att berörd personal knackar på, går in och ber vederbörande som larmat att komma ut. Gör därefter en riskbedömning av situationen.
- När operatören får ditt larm efter ca 5-10 sekunder, hör operatören vad som händer och hur situationen utvecklas. Operatören gör en bedömning beroende på situation, om vakt/ambulans/räddningstjänst/polis ska tillkallas.

- Om larmet kommer från hembesök i kommunen, se på displayen vem som larmar. Försök få tag i den som larmar via mobil. Operatören som får larmet gör bedömningen beroende på situationen.

Efter en incident

Direkt efter händelsen

- Ta kontakt med förste socialsekreterare som informerar närmaste chef
- Hotbilda-bedömning görs av chef i samverkan med skyddsombud och säkerhetsansvarig.
- Chefen ser till att de som drabbats tas om hand, underlätta arbetsituationen för den utsatte när behov finns, koppla in företagshälsovården eller sjukvården om så behövs
- Kontakta anhörig om det finns behov
- Samla hela arbetsgruppen och informera
- Skriv ner vad som hände. Spara eventuell ljudfil vid telefonhot.
- Gör anmälan

Anmälan

Polisanmälan Eventuell anmälan görs alltid av chef. Anmälan bygger på den information den utsatta återberättat. Alternativt sker anmälan på plats i samband med en händelse. Det är alltid kommunen som ska stå som anmälare och kommunens kontaktuppgifter som ska lämnas. Den utsatte blir målsägare.

Vad ska vi göra för den som drabbats?

Omedelbart efter händelsen

- Visa medmänsklighet, ge omsorg, skapa trygghet
- Lämna inte den drabbade ensam
- Bejaka den drabbades version av händelsen
- Lyssna

Närmaste tiden efteråt

- Lyssna
- Ge tid
- Anpassa arbetet
- Erbjud hjälp från företagshälsovården

En längre tid efteråt

- Uppföljning
- Stöd vid rättegång

Rättegång

Den som ska vittna kan få hjälp bland annat med begäran att den åtalade lämnar rättssalen vid förhör. Arbetsgivaren ansvarar för att den drabbade arbetstagaren får juridiskt biträde vid rättegången. Prata med kollega eller chef som hört hotet i direkt anslutning till hotet. Arbetstagaren får stöd vid rättegång.

Kontakt med media

Frågor från media ska hänvisas till chef.

Rutin vid digitala hot

Hot via e-post

All form av elektronisk kommunikation lämnar osynliga spår efter sig, därför är det viktigt att du vet hur du ska göra om du blir hotad via e-post:

- Kopiera/spara meddelandet.
- Notera när meddelandet kom.
- Meddela förste socialsekreterare som meddelar chef.

Hot via sms, mms och sociala medier

Den information du lägger ut på olika typer av sociala medier tex Facebook och Twitter kan betraktas som offentlig och kan då användas av olika typer av individer med illasinnat uppsåt.

Beroende på vilken information du lägger ut finns det möjligheter att kartlägga omständigheter som rör familj, barn, kollegor, vänner och semesterplaner.

Tänk på att den information som läggs ut eller kommuniceras via sociala medier riskerar att bli kvar och kan spridas även efter det att du själv tagit bort informationen. Om du blir hotad eller trakasserad via sociala medier är det därför viktigt att du vet hur du ska göra:

- Kopiera meddelandet/kopiera adressen på websidan.
- Ta en skärmdump
- Notera när meddelandet kom.
- Meddela förste socialsekreterare som meddelar chef.

Rutin vid telefonhot

- Tryck inte bort telefonsamtalet.
- Aktivera högtalarfunktionen och gå in till kollega/ chef.
- Dokumentera telefonhotet helst under pågående samtal.
- Var lugn och vänlig.
- Avbryt inte.
- Anteckna telefonnumret.
- Försök att få personen som hotar att lämna så mycket upplysningar som möjligt.
- Meddela förste socialsekreterare som meddelar chef.

CHECKLISTA VID TELEFONHOT

Datum och tid då hotet framfördes:

Datum..... Kl.....

Nummerspårning igångsatt

Bandinspelning

Hotarens meddelande

Vad är det som ska hända? Var ska det hända? Vem hotas? Hur ska hotet verkställas? När ska det ske? (Om det behövs så försök få hotaren att upprepa meddelandet genom att inte låtsas höra eller förstå.)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Vid bombhot

Börja med att tala om att det finns andra personer på platsen som inte har med saken att göra som kan komma att skadas.

Försök få reda på:

Vad är det för slags bomb?.....

När exploderar den?.....

Var finns den?.....

Vänd och fyll i uppgifterna på nästa sida.

Notera dina iakttagelser om hotaren

Verkar hotaren känna till lokalerna? Ja Nej

Kön Man Kvinna Obestämt

Ålder Äldre Yngre

Vilken attityd? Lugn I affekt

Hur är rösten? Mörk Ljus Sludrig
 Tystlåten Högljudd Mjuk

Hur är talet? Snabbt Långsamt Välvärdat
 Läspande Stammar Förvrängt
 Distinkt Svordomar

Vilken dialekt? Lokal dialekt eller annan du känner till
 Utländsk brytning Övrigt

Bakgrundsljud? Röster Musik Oväsen från maskiner
 Trafik Blandat Annat

Övriga iakttagelser:.....
.....
.....
.....
.....