OBS! Utskriven version kan vara ogiltig. Verifiera innehållet.

Gäller för: Barn- och ungdomspsykiatri
Innehållsansvar: Thomas Johansson, (thojo15), Enhetschef
Granskad av: Flera granskare finns - se eftersättsblad
Godkänd av: Emma Utter Eckerdal, (emmut1), Verksamhetschef

Giltig från: 2026-09-18
Giltig till: 2028-09-18

Hot och Våld
BUP
Medicinsk mottagning

Inklusive handbok personsäkerhet

Rubrik: Hot och våld BUP Medicinsk mottagning
Dokument-ID: NU10094-2020762173-78
Version: 2.0

VÄSTRA GÖTALANDSREGIONEN

Innehållsförteckning

Inledning 3
Syfte 3
Handlingsplan Hot och våld 3
Före förebyggande åtgärder 4
Upprätta larmlista 5
Viktiga telefonnummer 5
Under – om det oönskade skulle inträffa 6
Efter – hjälp/stöd efter inträffad händelse 7
Följ upp händelseförloppet när arbetsplatsen fått distans till en inträffad hot- och våldshändelse 7
Omhändertagande av den eller de som drabbats 8
Avlastningssamtal 8
Anmälan 8
Riskinventering 9
Plan för Riskinventering 9
Relaterade dokument 10

Inledning

Hot och våld mot medarbetare kan förekomma vid ett fysiskt möte, genom telefon eller e-post. Medarbetare reagerar olika i en hot- och våldssituation. Vissa reagerar direkt med stressreaktioner eller chocktillstånd, andra efter flera timmar eller dagar. Vissa förblir relativt oberörda. Enbart vetskapen om att man kan riskera att utsättas för hot eller våld innebär för många medarbetare en stark psykisk press i arbetet.

Syftet med guiden är att öka tryggheten och förebygga ohälsa hos medarbetare som riskerar att utsättas för hot och våld, genom förebyggande åtgärder, tydliga säkerhetsrutiner och ett gott omhändertagande om hot och våld har inträffat.

Syfte

Chefen ansvarar för att den egna enheten/verksamheten har en handlingsplan för hot och våld.

Handlingsplanen är till för att öka tryggheten för medarbetarna och ska också ge ett stöd kring vilka rutiner som gäller om hot och våld inträffar.

Tänk igenom vilka risker ni kan tänkas bli utsatta för och/eller har varit med om.

Det är viktigt att arbeta för en hög säkerhetsmedvetenhet och att våga prata med sina arbetskamrater om dessa frågor.

Här följer några exempel på riskfaktorer:

- Patienter/närstående påverkade av alkohol/droger
- Patienter som inkommer med assistans
- Missnöjda närstående
- Kulturkrockar/språkförbistring
- Patienter/närstående med psykiska sjukdomstillstånd
- Personalens bemötande
- Patienter/närstående med misstänkta vapen och tillhyggen

Handlingsplan Hot och våld

Före förebyggande åtgärder

Risker:

Riskinventering – vad kan hända oss?

- Inventering av olika risker med avgränsning hot och våld samt åtgärdsförslag för att reducera riskerna.

Förebyggande åtgärder:

- Utforma lokaler så att de underlättar för medarbetare vid hot och våld.
- Möblera lokalerna så att man lätt kan fly från lokalerna vid hot och våld.
- Installera larm vid behov.
- Ta fram skriftliga rutiner för säkerhet och beredskap.
- Introducera nya medarbetare om rutiner för säkerhet och beredskap.
- Utbilda medarbetarna i hur man agerar vid hot och våld.
- Ge stöd och handledning för medarbetare i arbeten där det finns risk för hot och våld.
- Ha beredskap för att ta hand om medarbetare som drabbas av hot och våld.
- Rutinerna för säkerhet och beredskap ska hållas aktuella via regelbunden dialog på arbetsplatsträffar.

Lågaffektivt bemötande. När en patient eller anhörig visar ett agiterat, upptrappat beteende. Bemöt denna lugnt. Arbeta med validering och avledning tills patienten lugnat sig tillräckligt för att kunna hantera ämnet utan risk för våldsam upptrappning.

Placering i rummet. När du bedömer att det är förhöjd risk för upptrappning hos en patient eller anhöriga, välj ett större rum, där det finns möjlighet för både personal, patient och anhörig att nå och ta sig ut genom dörren utan att behöva passera nära förbi övriga i rummet.

Var flera personal i rummet. När du bedömer att det är förhöjd risk för upptrappning, hot eller våld. Ta med dig en kollega i samtalet så att du inte sitter ensam med patienten eller den anhöriga.

Förvarna kollegor. Prata med dina kollegor inför ett besök där du misstänker att upptrappning kan ske. Be att kollegorna finns i

närheten, har öppen dörr och är redo att rycka in och hjälpa dig om det behövs.

Larm. Se till att ha för vana att hänga på dig ett larm på morgonen, du vet aldrig vilka situationer som kan inträffa under dagen.

Undvik att namnge och ange plats. Om det dyker upp en agiterad, hotfull person på mottagningen som söker en specifik person, undvik att visa var personen finns. Be personen slå sig ner och ge denna tid att lugna sig. Ta hjälp av kollegor och eventuellt väktare vid behov. Om det ringer en person som uttrycker sig hotfullt och ber om namn och kontaktuppgifter på specifika personer, lämna inte ut sådana uppgifter utan be om att få reda på ärendet så att vi kan låta en mellanhand bemöta patientens klagomål tills känsloläget lugnats.

Låsta dörrar. Ytterdörren låses kl. 16:00 måndag-torsdag, fredagar låses dörren kl. 12:00. Detta för att inte obehöriga ska komma in i lokalerna när det är få medarbetare kvar på plats.

Hissdörr. Hissdörren låses kl. 16:00 måndag-torsdag, fredagar låses dörren kl. 12:00. Detta för att inte obehöriga ska komma in i lokalerna när det är få medarbetare kvar på plats.

Utbildning:

Om en hot och våldshändelse inträffar är det viktigt att vara väl förberedd. Att arbeta förebyggande för att minska risken för att hot och våld uppkommer är en stor del i arbetetmed personsäkerhet. Utbildning är en del i detta arbete.

Obligatoriska utbildningar för alla medarbetare inom NU-sjukvården ska genomföras snarast efter anställningens början och även som repetition vart femte år.

Utbildning: Personsäkerhet bemötande (vgregion.se)

Upprätta larmlista

Samla viktiga telefonnummer som kan vara till hjälp vid en akut situation.

Viktiga telefonnummer

SOS Alarm		(00) 112

Medicinska larm/ Nödnummer		010-435 22 22
Växeln NU		010-435 00 00
NU Tjänsteman i Beredskap (NU-TiB)	Telefonväxel	010-435 00 00
Securitas		0771-50 60 15

Under – om det oönskade skulle inträffa

Tänk på att inte utsätta dig själv för onödiga risker vid en uppkommen situation. Om möjligtsätt dig själv och kollegor i säkerhet och larma därefter.

Vid en uppkommen våldssituation agera efter det du lärt dig på utbildningen. Backa ommöjligt ur situationen.

Larma (Vilka larmvägar du väljer och i vilken ordning styrs av situationen)

- Påkalla dina kollegors uppmärksamhet.
- Använd överfallslarm om det finns, tre långa tryck = medarbetares hjälp.
- Larma polis genom överfallslarm, tre korta tryck = polis och väktare.
- Om polis, räddningstjänst eller ambulans behöver tillkallas omgående ring (00) - 112.
- Vid telefonhot ta fram Checklista vid telefonhot och bombhot och följ instruktionerna.
- Kontakta ansvarig Chef.

Exempel på åtgärder som chefen ansvarar för i det akuta läget:

- Larma internt enligt rutiner för säkerhet och beredskap.
- Larma vid behov 112.
- Ta hand om drabbade medarbetare och se till att eventuella skador får en snabb bedömning och behandling av medicinsk personal.
- Kontakta vid behov anhöriga enligt anhöriglista.
- Ta hand om arbetsgruppen.

Efter – hjälp/stöd efter inträffad händelse

- Ta hand om de som drabbats och ge stöd och ställ upp för samtal.
- Samla arbetsgruppen innan arbetspasset är avslutat för genomgång av händelsen.
- Utse kontaktansvarig för de drabbade.
- Upprätta vid behov en polisanmälan.
- Kontakta Arbetsmiljöverket vid allvarliga tillbud och skador.
- Skriv ett tillbud eller arbetsskada i MedControl PRO.
- Kontakta vid behov Hälsan och Arbetslivet för genomgång av händelsen samt för eventuella stödåtgärder på individ- och gruppnivå.

Informera även de drabbade medarbetarna om att anmäla händelsen till AFA.

Även om ett framfört hot inte följs av handling, ska det fungera som en varning för framtida händelser.

Följ upp händelseförloppet när arbetsplatsen fått distans till en inträffad hot- och våldshändelse

Exempel på frågeställningar:

- Vad fungerade bra?
- Vad fungerade mindre bra?

Dokumentera förbättringspunkter i handlingsplanen.

När arbetsplatsen har fått distans till en inträffad hot- och våldshändelse ska en systematisk uppföljning av händelseförloppet ske:

- Vad fungerade bra?
- Vad fungerade mindre bra?

Syftet med uppföljningen är att vid behov genomföra förbättrande åtgärder i arbetsplatsens beredskap och rutiner vid hot och våld. Detta innebär att det fungerar ännu bättre vid en kommande hot- och våldshändelse.

Omhändertagande av den eller de som drabbats

Arbetstagare ska genast få hjälp med såväl medicinsk som psykologisk omhändertagande Organisation för första hjälpen och krisstöd SU. Lämna om möjligt aldrig den som utsatts för våld eller hot om våld ensam de första timmarna efter händelsen. Arbetsledare och läkare vidbehov ska i samråd bedöma om den/de som utsatts för hot/våld kan fortsätta sin tjänstgöring

Avlastningssamtal

Medarbetare som varit inblandade i händelsen bör samlas innan arbetspassets slut för attprata igenom det inträffade. Om ytterligare behov av stöd finns så erbjuder Hälsan och Arbetslivet professionella avlastningssamtal. Denna kontakt tas tillsammans med chef.

Om den hotfulla situationen kvarstår

Finns behov av extrabevakning så går det att beställa Beställning av väktare och OrdningsvaktDetta görs i samråd med Verksamhetschef samt Områdesövergripande säkerhetssamordnare/Säkerhetsavdelningen.

Anmälan

Hot, hot om våld samt våldshändelser skall alltid polisanmälas!

Polisanmälan

Polisanmälan kan göras personligen. Adresser och öppettider för polisstationer. Närmstalinjechef följer med till polisstationen.

Alternativt görs polisanmälan via telefon tillsammans med chef på telefonnummer 114 14. Inför polisanmälan går det att förbereda sig genom att läsa ”Handledning inför polisanmälan”

Arbetsskadeanmälan

Rapportera omgående till din chef. Anmälan görs via en blankett i MedControl PRO.Blanketten ska skrivas ut, skrivas på och därefter skickas till HR avdelningen som vidarebefordrar till Försäkringskassan.

Anmälan till Arbetsmiljöverket

Vid allvarliga tillbud eller skador som inneburit fara för liv och hälsa ska anmälan till

arbetsmiljöverket, en så kallad ”paragraf 2 anmälan”, göras inom 24 timmar. Anmälan görsutav chef. Det görs via arbetsmiljöverkets hemsida Paragraf 2 anmälan

Avvikelserapport

Gör en avvikelserapport i MedControl PRO. Anmälan görs av utsatt medarbetare eller chef.

Områdesövergripande säkerhetssamordnare och Säkerhetsavdelningen vill även ha en kopiapå polisanmälan.

Riskinventering

Plan för Riskinventering

Som en hjälp för att fånga upp er verksamhets eventuella risker följer här några exempel samtåtgärdsförslag.

Tänk igenom vilka risker ni kan tänkas bli utsatta för och/eller har varit med om.Risker:

- Patienter/närstående påverkade av alkohol/droger.
- Patienter som inkommer med assistans.
- Missnöjda närstående.
- Kulturkrockar/språkförbistring.
- Patienter/närstående med psykiska sjukdomstillstånd.
- Personalens bemötande.
- Patienter/närstående med misstänkta vapen och tillhyggen.

Åtgärdsförslag:

Klädsel

- Smycken som patienten kan dra i till exempel hängande örhängen eller halsband skall inteanvändas.
- Långt hår ska vara uppsatt.
- Saxar och andra vassa instrument förvaras på ett säkert sätt, inte synliga för patienten.Lokaler
- Knivar ska förvaras oåtkomliga för patient.
- Kanyler eller annat stickmaterial skall förvaras i för dessa avsett utrymme.

- Enheten ska vara låst på kvällar och helger.

Ensamarbete

- Undvik ensamarbete i den mån du kan. Om du måste arbeta ensam se då till att du bär överfallslarm. Följ gärna patienten ut så att du vet att de lämnat byggnaden.

Relaterade dokument

Hot och våld mot medarbetare

Checklista hot och våld mot medarbetare

Checklista vid telefonhot och bombhot

Spårning av hotsamtal via tjänstetelefon

Checklista hot och våld (Arbetsmiljöverket)

OBS! Utskriven version kan vara ogiltig. Verifiera innehållet.

Information om handlingen

Handlingstyp: Rutin

Gäller för: Barn- och ungdomspsykiatri

Innehållsansvar: Thomas Johansson, (thojo15), Enhetschef

Granskad av: Susanne Sorge, (susso2), Teamledare, Liselott Marklund, (lisma13), Medicinsk sekreterare

Godkänd av: Emma Utter Eckerdal, (emmut1), Verksamhetschef

Dokument-ID: NU10094-2020762173-78

Version: 2.0

Giltig från: 2026-09-18

Giltig till: 2028-09-18