

Gäller för: RH Mini-Maria

Giltig från: 2025-05-27

Innehållsansvar: Erika Kaspersson, (erika36), Verksamhetsutvecklare

Giltig till: 2027-05-27

Godkänd av: Flera godkännare finns - se eftersättsblad

Lokalt tillägg till Regionhälsans riktlinje för arbetet mot hot och våld

Innehållsförteckning

Lokalt tillägg till Regionhälsans riktlinje för arbetet mot hot och våld.....	1
Riktlinje för arbetet mot hot och våld är den som reglerar Mini-Marias:s arbete med hot och våld. Detta dokument är ett lokalt tillägg till Regionhälsans övergripande riktlinje.....	2
Ensamarbete på fysisk mottagning	2
Hemarbete	2
Besök på skolor.....	2
Hotfulla situationer	2
Att bli utsatt för gränsöverskridande beteende	3
Åtgärdsplan <i>Ensamarbete på fysisk mottagning</i>	3
Åtgärdsplan <i>Hotfulla situationer</i>	5
Åtgärdsplan <i>Gränsöverskridande beteende</i>	6
Utbildning och övning	7
Kontakter.....	8
Checklista Administration	9
Checklista Personal	10

Bakgrund och syfte

Riktlinje för arbetet mot hot och våld är den som reglerar Mini-Marias:s arbete med hot och våld. Detta dokument är ett lokalt tillägg till Regionhälsans övergripande riktlinje.

Ansvar

För övergripande ansvarsfördelning se Regionhälsans övergripande [Riktlinje för arbetet mot hot och våld](#).

Lokal ansvarsfördelning se tabell nedan.

Riskinventering

Följande risker har identifierats inom Mini-Mariaverksamheten i Regionhälsan:

Ensamarbete på fysisk mottagning

Ensam medarbetare som arbetar i enskild lokal utan närhet/möjlighet att påkalla hjälp från kollega eller grannverksamhet

Hemarbete

Medarbetare som arbetar hemma med videobesök eller skriftlig distanskontakt. Beredskap behöver finnas för att hantera hot- och våldssituation som kan uppstå via digitala kanaler.

Besök på skolor

Mini-Maria-mottagningar arbetar ibland ute på skolor där de gör klassbesök eller har "korridorshäng". Identifierade risker:

- Bli utsatt för hot och/eller hotfullt beteende
- Våldshandlingar med stora konsekvenser (t.ex. skolattentat)

Hotfulla situationer

Här avses situationer då medarbetare upplever person, hotfull eller våldsam i telefon, vid online besök eller vid fysiskt besök på mottagningen

Att bli utsatt för gränsöverskridande beteende

Här avses beteende som enligt brottsbalken betecknas som ofredande och sexuellt ofredande. Gränsöverskridandet kan ske muntligt, i text, genom att skicka bild och/eller att på mottagningen uppträda olämpligt.

Gränsöverskridandet kan också ske genom att medarbetare blir kontaktade och eller förföljda på privata arenor.

Följande beskrivningar ges i Brottsbalken kap 4 respektive kap 6:

- *Ofredande* - den som fysiskt antastar någon annan eller utsätter någon annan för störande kontakter eller annat hänsynslöst agerande
- *Sexuellt ofredande* - den som blottar sig för någon annan på ett sätt som är ägnat att väcka obehag eller annars genom ord eller handlande ofredar en person på ett sätt som är ägnat att kränka personens sexuella integritet.

Åtgärdsplan *Ensamarbete på fysisk mottagning*

Åtgärder	Aktivitet
Minimera ensamarbete	Schemaläggning
	Veckovis översyn av bemanningen
	Se över bemanning vid ledighetsönskemål och sjukskrivningar
Vid planerat ensamarbete	Planera i första hand administrativa uppgifter och eller telefon.
	Om fysiska besök - endast i undantagsfall och av mottagningen kända ungdomar samt efter godkännande av enhetschef
	Dörrar till mottagningen skall vara låsta och eventuella besökare slussas in.

Åtgärder	Aktivitet
Vid oplanerat ensamarbete	Enhetschef kontaktas för ställningstagande till om: <ul style="list-style-type: none"> • planerade besök behöver avbokas och/eller omvandlas till digitala besök • mottagningen behöver stängas
Larmrutiner	Här skriver ni in de lokala larmanordningar som finns på respektive mottagning.
	Tillse att all personal har kunskap om larmrutinerna
	Utbildning, övning och praktisk genomgång av larmrutiner med all berörd personal

Åtgärdsplan: Hemarbete

Förebyggande åtgärder	Aktivitet	Ansvarig/a
Skapa beredskap för att hotfulla / obehagliga situationer kan uppstå	Förberedande samtal med enhetschef	
Lämplig fysisk miljö	Enhetschef säkerställer: <ul style="list-style-type: none"> • Avskilt rum • Neutral bakgrund • Inga hemmavarande barn 	
Upprätta en åtgärdsplan för hotfulla/obehagliga situationer	<ul style="list-style-type: none"> • Vad som ska sägas/skrivas • Vem som ska kontaktas • Tillse att kollega alltid finns tillgänglig för hjälp och stöd 	

Förebyggande åtgärder	Aktivitet	Ansvarig/a
Förutse potentiellt hotfull situation	Informera kollegor för beredskap om behov av hjälp uppstår	

Åtgärdsplan: Besök på skolor

Tabell 3

Åtgärder	Aktivitet	Ansvarig/a
Skapa lokalkännedom	Alltid inleda dagen med en rundvandring i lokalerna samt få information om utrymningsvägar	
Åtkomst till lokaler	Alltid erhålla nycklar/nyckelkort	
Undvik ensamarbete	Alltid minst två personer från Mini-Maria	
Tillgänglig skolpersonal	En skolpersonal eller motsvarande ska finnas lätt tillgänglig	
Skapa beredskap för pågående dödligt våld	Se film från Myndigheten för samhällsskydd och beredskap Fly – Sök skydd - Larma	

Åtgärdsplan *Hotfulla situationer*

Förebyggande åtgärder	Aktivitet
Möblering	Se till att ha tillgänglig reträttväg i rummen
Larmrutiner	Här skriver ni in de lokala larmanordningar som finns på respektive mottagning

Förebyggande åtgärder	Aktivitet
	Tillse att all personal har kunskap om larmrutinerna
	Utbildning, övning och praktisk genomgång av larmrutiner med all berörd personal
Förutse potentiellt hotfull situation	Informera kollegor för beredskap om behov av hjälp uppstår
	Tänk på bemötande – Läs i den övergripande riktlinjen punkt 5: Att handskas med besvärliga situationer
	Var uppmärksam på och ha beredskap för om kollega behöver hjälp, stöd
	Uppmärksamma eventuellt drog- eller alkoholpåverkad besökare och tänk på ovanstående.
Inga obehöriga på mottagningen	Personal möter de som kommer in.
	Vid behov avvisa icke behörig

Åtgärder vid händelse Hotfulla situationer

Läs punkt 4–5 i Regionhälsans övergripande [Riktlinje för arbetet mot hot och våld](#) och se [Utbildning i personsäkerhet](#)

Åtgärdsplan *Gränsöverskridande beteende*

Förebyggande åtgärder

- Förbered personal på hur de kan säga och agera vid gränsöverskridande beteende.
- Informera personal om att de aldrig ska lämna ut privat information till patienter

Åtgärder vid händelse *gränsöverskridande beteende*

1. Benämna hur du uppfattar vad personen gör.

2. Gränssättning – informera om att beteendet inte är acceptabelt, alternativt kan vara brottsligt.
3. Fråga om personen vill ta emot stöd och hjälp för att undvika att försätta sig i liknande situationer. Hänvisa till lämplig stöd/behandlingsverksamhet.
4. Avsluta besöket/samtalet. Säg t.ex. ”Jag tycker att vi avslutar vårt samtal nu. Du är välkommen tillbaka men vi kommer att avbryta kommande besök om ditt beteende upprepas”.
5. Meddelanden från patienter/anhöriga till Mini-Maria-personal på privata arenor såsom sms, facebook, messenger och snapchat ska inte besvaras.

Informera alltid närmaste chef när händelse enligt ovan inträffat.

Vid upprepade gränsöverskridande beteenden från samma person:

1. Informera personen om att det hen gör är olagligt och att vi kommer att vidta åtgärder och eventuellt att det kan leda till en polisanmälan.
2. Informera om att eventuella planerade besök kommer att. För lagstöd, se [Regionhälsans övergripande Riktlinje för arbetet mot hot och våld](#)
3. Fråga ånyo om personen önskar hjälp och stöd se punkt 3 ovan.
4. Avsluta samtalet/besöket.
5. Informera närmaste chef som tar ställning till fortsatt handläggning såsom kontakt med medicinsk rådgivare och chefsläkare.
6. Medicinsk rådgivare dokumenterar i samråd med chefsläkare i patientjournalen: ”patienten avvisas från mottagningen pga. upprepat gränsöverskridande beteende”.
7. Registrera ärendet som en avvikelse i Medcontrol.

Utbildning och övning

Samtliga medarbetare ska få adekvata säkerhetsgenomgångar och möjlighet att öva på hantering av tänkbara hot och våldsscenarioer så de vet hur de ska agera vid en eventuell hot och våldshändelse.

Gör upp en plan för vilka utbildningar som ska ges, hur ofta och vem som är ansvarig för att de genomförs.

Målgrupper:

- Hela personalgruppen - Utbildning i personsäkerhet ska ske minst en gång vart tredje år.
- Nyanställda – introduktionen ska innehålla utbildning i personsäkerhet samt genomgång av aktuella rutiner och riktlinjer.
- Tillfällig personal (vikarier och praktikanter)

Dokumentera genomförda utbildningar och övningar, när de ägde rum och vilka som deltagit För checklista se bilaga 1

Kontakter

- Kontaktlista/larmlista till interna och externa säkerhetsfunktioner. Listan ska även innehålla information om vilken hjälp enheten kan få av eventuellt närliggande mottagning/arbetsplats. Om möjligt dokumentera hur lång tid det kan förväntas ta att få tillgång till ordningsvakter (hanteras i avtal) och polis (avgörs av belägenhet/avstånd). Listan ska förvaras på SharePoint -> Hot och våld och ska uppdateras 2 ggr/år
- Anhöriglista med kontaktuppgifter till personalens närstående. Förvaras på SharePoint -> Hot och våld och ska uppdateras 2 ggr/år samt vid nyanställning

För mer information, checklistor mm se [Regionhälsans sida Hantering av hot och våld länk](#)

För information om personsäkerhet se [Personsäkerhet på Västra Götalandsregionen](#)

Här är länk till [Personsäkerhetsutbildning Hot – Våld - Stalkning](#)

Bilaga 1

Checklista Administration

Åtgärd	Datum/Sign	Datum/Sign	Datum/Sign	Datum/Sign	Datum/Sign	Datum/Sign	Datum/Sign
Uppdatera larmlista							
Uppdatera intern kontaktlista							
Uppdatera anhöriglista							
Inventering utbildningsbehov							

Checklista Personal forts

Namn	Datum Genomgång av Riktlinje* och larm-kontaktlista	Datum Utbildning personsäkerhet	Datum Praktiska övningar**	Datum Genomgång av Riktlinje* och larm-kontaktlista

*Innefattar både Regionhälsans Riktlinje för arbete mot hot och våld och Lokalt tillägg till Regionhälsans riktlinje för arbetet mot hot och våld

– UM 1-5

**Praktiska övningar gällande både Hotfulla situationer och Gränsöverskridande beteende

Information om handlingen

Handlingstyp: Riktlinje verkställighet

Gäller för: RH Mini-Maria

Innehållsansvar: Erika Kaspersson, (erika36),
Verksamhetsutvecklare

Godkänd av: Agneta Lindkvist, (agnjo28), Områdeschef, Lena
Stenfeldt, (lenst48), Områdeschef

Dokument-ID: RHS10714-711104153-6

Version: 7.0

Giltig från: 2025-05-27

Giltig till: 2027-05-27