

Gäller för: Primärvårdens dietistenhet

Innehållsansvar: Jeanette Rehn, (jeare1), Verksamhetschef

Granskad av: Jeanette Rehn, (jeare1), Verksamhetschef

Godkänd av: Jeanette Rehn, (jeare1), Verksamhetschef

Giltig från: 2025-03-19

Giltig till: 2027-03-19

Hot och våld

Vid dietisters arbete på vårdcentral gäller rutin framtagen av respektive vårdcentral.

Syfte och mål

- Att skapa en trygg och säker arbetsmiljö.
- Att medvetandegöra och förebygga de risker för hot och våld som kan uppstå vid arbetsplatsen så att en trygg och säker arbetsmiljö skapas.
- För att undvika hot- och våld måste vi arbeta förebyggande och vara beredd på denna typ av händelser.
Handlingsberedskap får vi genom att känna till säkerhetsrutiner och följa rutiner.

1. Ansvarsfördelning för arbetet kring hot och våld

Arbetsgivaren har arbetsmiljöansvar, ansvarar för att:

- utreda de risker för våld eller hot om våld som kan finnas i arbetet samt vidta de åtgärder som kan föranledas av en utredning
- dokumentera risker och åtgärder i Allt-i-ett-handlingsplan för arbetsmiljö
- ordna arbetet så att risk för våld eller hot om våld så långt möjligt förebyggs
- se till att den som ska utföra ett arbete har fått tillräcklig utbildning, information och tillräckliga instruktioner

- utforma och utrusta arbetsplatsen så att risk för våld eller hot om våld så långt som möjligt förebyggs
- att arbetstagarna ska ha möjlighet att kalla på snabb hjälp vid en vålds- och/eller hot situation
- dokumentera och utreda tillbud och händelser med våld eller hot om våld
- erbjuda snabb hjälp och stöd till arbetstagare som utsatts för våld eller hot om våld för att förebygga eller lindra såväl fysisk som psykisk skada

Medarbetaren ansvarar för att:

- följa instruktioner, skyddsföreskrifter och rutiner
- att inte utsätta sig själv eller andra för onödiga risker
- rapportera eventuella risker i arbetsmiljön till enhetschef/arbetsledningen
- rapportera tillbud och arbetsskador till enhetschef/arbetsledningen
- vid tillbud och arbetsskada göra en avvikelserapport

2. Förebyggande åtgärder mot hot och våld

2.1 Riskinventering och åtgärdsplan

Årligen genomförs checklista Hot och våld av chef och skyddsombud. Identifierade risker och åtgärder för att förebygga dessa dokumenteras i enhetens Allt-i-ett-handlingsplan för arbetsmiljö som finns på enhetens SOFIA samarbetsyta.

2.2 Rutiner och instruktioner

All personal är skyldig att hålla sig väl förtrogen med denna handlingsplan. Det ska finnas beredskap hos all personal på enheten på att hot- och våldssituationer kan uppstå. Arbetsmiljön ska främja öppenhet och ha en atmosfär där det är tillåtet att diskutera oro och rädsla öppet. Då en arbetsuppgift innebär risk för våld eller hot om våld får den inte utföras som ensamarbete

Alla har ansvar för att tala med besökare som vistas i lokalerna för att hjälpa och visa tillrädda. Personer som de inte har något ärende på enheten kan avvisas muntligt. Vid situationer som inte kan redas upp muntligen skall man sätta sig själv i säkerhet och därefter tillkalla väktare eller polis. Det är viktigt att man hjälper

varandra om en sådan situation skulle uppstå. Om obehöriga behöver avvisas handgripligen ska polis tillkallas.

Informera alltid närmaste chef och övriga medarbetare vid misstanke om att hot och våld kan uppkomma i arbetet. Vid tillbud kan enheten ta kontakt med de andra verksamheter i fastigheten som tillhör VGR

Då minsta risk för våld eller hot om våld föreligger ska man dubbelbemanna. Detta gäller särskilt vid hembesök. Då risk finns för hot och/eller våld i kontakt med vissa personer ska det göras en särskild planering kring bemötandet av dessa.

Bemötande gentemot besökande och mot varandra är av största betydelse för den gemensamma arbetsmiljön. Att lyssna och försöka förstå vad som förmedlas är viktigt

Vid hembesök informeras via teamchatt eller telefon med tjänstgörande kollega att hembesök görs samt namn och adress där besöket görs. Man ska ha med mobiltelefon. Efter avslutat hembesök ska enheten meddelas att besöket är avslutat.

Alla arbetsskador och tillbud går igenom minst en gång om året på enheten för att förebygga risker i arbetsmiljön.

2.3 Utbildning och övning

Ansvarig: Verksamhetschef för Primärvårdens dietistenhet

Medarbetare ska genomgå webutbildning via Lärportalen minst var tredje år. Utbildningen heter ”Personsäkerhet bemötande”.

Dokumentation av genomgången utbildning finns i Lärportalen där chef kan följa dessa uppgifter.

Övning är inte aktuellt, på grund av låg risk för hot och våld i verksamheten

Vikarier informeras om denna rutin. Ingår i introduktionsprogram för anställda.

2.4 Rutin för stöd och handledning vid arbetsuppgifter som är särskilt riskfyllda

I ärenden som är särskilt riskfyllda, exempelvis ärenden där man i förväg vet att patient/anhöriga varit hotfulla i andra situationer, ska medarbetare diskutera med teamledare eller verksamhetschef om hur risker kan förebyggas.

2.5 Kontakter

Vid tillbud kan enheten ta kontakt med de andra verksamheter i fastigheten som tillhör Regionhälsan eller Närhälsan för att få hjälp.

Lista över kontaktuppgifter till viktiga kontakter vid kris, brand, hot och våld finns på enhetens SOFIA-yta. Listan kan skrivas ut och finnas på anslagstavla på enheten.

Teamledare ansvarar för uppdatering av larmlistan en gång årligen eller när kända förändringar genomförs.

Kontaktuppgifter till medarbetares anhöriga finns i Heroma och nås av Heromarapportör, chef och teamledare.

Vid introduktion av ny medarbetare ansvarar verksamhetschef för att uppgifter om närmast anhörig förs in i Heroma.

3 Åtgärder vid en hot- och våldshändelse

3.1 Allmänt

- Utgå ifrån att alla hot är allvarligt menade.
- Påkalla hjälp om du blir hotad eller om du känner dig hotad, t ex om inte patienten/besökaren lämnar rummet vid uppmaning.
- Den som märker att en kollega hamnar i en situation som är hotfull eller är på väg att bli det, ska omedelbart göra sig ett ärende dit för att förvissa sig om vad som händer och stannar sedan kvar i närheten. Det är psykologiskt viktigt att det finns människor i närheten vid en hotfull situation.
- Om hot övergår till handling – påkalla kollegors uppmärksamhet genom rop, larm eller på annat sätt. Försök att lämna rummet.
- Försök uppträda lugnt och lugna den som hotar.
- Tänk på reviravstånd och slagavstånd, stå inte för nära den upprörde och försök att placera dig så att du har möjlighet att dra dig undan om det skulle behövas.
- Sätt eventuella andra besökare, medarbetare och dig själv i säkerhet.
- Vid akuta nödsituationer kontakta SOS-larm 112, vid icke akut fara kontakta polis på 114 14 eller väktare och invänta förstärkning.

- Försök inte hålla kvar en person som uppträder hotfullt eller som utfört en våldshandling, utan låt personen löpa. Det är viktigare att inte någon kommer till skada. Ta istället signalement, om inte personen redan är känd.
- Kontakta verksamhetschef
- Dokumentera händelseförloppet och registrera även händelsen i MedControl

3.2 Vid telefonhot

- Utgå från att alla hot är allvarligt menade.
- Var lugn och vänlig och försök att inte avbryta.
- Försök hålla kvar uppringaren så länge som möjligt. Upprepa till exempel gärna det som sagts och fråga om du uppfattat rätt.
- Lyssna uppmärksamt och försök att erhålla mesta möjliga information.
- Var uppmärksam på bakgrundsljud.
- Tala om att du inte har något ansvar utan fungerar som ombud.
- Kontakta närmaste chef som i sin tur kontaktar berörda instanser (Säkerhetsfunktion, HR, Arbetsmiljöverket).
- Gör en polisanmälan.
- För att kunna spåra samtalet behövs exakt klockslag då samtalet inkom, samt att en polisanmälan har gjorts. Det är säkerhets-funktionen som ansöker om spårning av samtalet och detta måste göras inom tio dagar från dess att samtalet inkom. Därför är det viktigt att säkerhetsfunktionen underrättas så fort som möjligt.
- Dokumentera uppgifter under eller i direkt anslutning efter samtalet

[Checklista vid telefonhot \(vgregion.se\)](http://vgregion.se)

4. Åtgärder efter en hot- och våldshändelse

- Avdela en person att ta hand om den eller de som drabbats.
- Kontakta anhöriga om situationen kräver det.

- Se till att den hotade/skadade får sällskap om hen behöver gå hem, komma under vård eller till polis. Vid skada ska den/de skadade utsatta få hjälp att komma under vård
- Erbjud den drabbade och övrig personal regelbunden möjlighet till samtal om händelsen. Håll kontakt med den drabbade i hemmet.
- Gör en genomgång av händelseförloppet med övriga medarbetare, skyddsombud och säkerhetsansvarig, kontaktuppgifter på intranätet
- Alla händelser som innefattar våld eller hot om våld anmäls till närmaste chef
- Vid polisanmälan bör den ske tillsammans med arbetsgivare och/eller skyddsombud. Tänk på möjligheten att ange arbetsgivarens adress istället för hemadress.
- Stöd en snabb återgång till arbetet för den drabbade.
- Vid behov av juridisk rådgivning i samband med en hot och våldshändelse, kontakta juridiska enheten på Regionkansliet.
- Hot, våldshändelser och tillbud som inneburit allvarlig fara för liv eller hälsa ska omgående anmälas till HR-chef, Arbetsmiljöverket samt Regionhälsans säkerhetsfunktion.

5. Rutin vid arbetsskada/risk för arbetsskada

5.1 Arbetsskadeanmälan

Se vilka skador som ska anmälas, vart och av vem under:
Arbetsskador och tillbud på HR:s sida om Hälsa och arbetsmiljö.

5.2 Polisanmälan

Anmäl alltid en hot och våldshändelse till ansvarig chef som i sin tur gör en polisanmälan i samråd med den drabbade till närmaste polisstation (i de fall det är aktuellt). För mer information se under: ”Åtgärder efter en hot och våldshändelse, Polisanmälan” i dokumentet *Riktlinje för arbetet mot hot och våld*.

5.3 Avvikelse rapport i MedControl PRO

6. Plan för uppföljning av inträffade hot och våldshändelser

- Chef erbjuder uppföljningssamtal till den/de drabbade. Minimum är att uppföljning sker efter en vecka, tre månader och ett år. Tänk på att även kollegor till de drabbade kan vara i behov av att få prata igenom det inträffade. Bedömning av den drabbades behov av hjälpinsatser ska göras av en professionell extern part (exempelvis företagshälsovården) och denne avgör även vilken som ska hålla i uppföljnings-samtalen med den drabbade, då det inte alltid lämpar sig att de hålls av arbetsgivaren.
- Ändringar kan behöva göras i lokaler, i organisationen och i de lokala rutinerna för arbetet mot hot om våld efter en inträffad hot och våldshändelse för att minska risken för att en liknande händelse inträffar i framtiden.
- Att fortsätta beröra risker för hot och våld vid arbetsplatsträffar och skyddsronder.

Information om handlingen

Handlingstyp: Rutin

Gäller för: Primärvårdens dietistenhet

Innehållsansvar: Jeanette Rehn, (jeare1), Verksamhetschef

Granskad av: Jeanette Rehn, (jeare1), Verksamhetschef

Godkänd av: Jeanette Rehn, (jeare1), Verksamhetschef

Dokument-ID: RHS9926-1306825477-62

Version: 2.0

Giltig från: 2025-03-19

Giltig till: 2027-03-19