

# Utsatthet vid digitala samtal

Hälsocoach online arbetar uteslutande med digitala klientkontakter, via den digitala plattformen Vård och Hälsa. Som utgångspunkt hänvisas till Regionhälsans [riktlinje kring Arbete mot hot och våld i Regionhälsan](#) samt [Checklista telefonhot](#).

Syftet med detta dokument är att skapa en trygg och säker arbetsmiljö, medvetandegöra och förebygga risker för eventuell utsatthet, samt skapa handlingsberedskap för att känna till regionhälsans säkerhetsrutiner. Dokumentet ska vara en hjälp att utifrån verksamhetens specifika art hitta anpassade verktyg för att hantera en uppkommen situation av utsatthet.

## 1. Förebyggande åtgärder mot hot och våld samt utsatthet

- Årlig genomgång av checklistan “Hot och Våld” tillsammans med chef och skyddsombud.
- Handlingsplan + checklista lyfts in på APT, minst två gånger per år (årshjulet februari + juni).
- Personal erbjuds regelbunden handledning som ett led i arbetet för att skapa en god och trygg arbetsmiljö.
- Alla eventuella tillbud och upplevd utsatthet registreras i Medcontrol.

- Bemötande gentemot våra klienter och mot varandra är av största betydelse för den gemensamma arbetsmiljön.
- All personal ska genomgå webbutbildning. Personsäkerhet bemötande via Lärportalen.
- All personal ansvarar för att ha kunskap om de rutiner som gäller vid hot och våld samt annan risk vid arbetsplatsen.

## 2. Telefon eller Onlinehot

Definition av utsatthet vid digitala samtal:

- Om klienten går till personangrepp
- Om klienten höjer rösten med hotfull ton
- Om klienten hotar med våld mot sig själv
- Om klienten beter sig opassande i videosamtalet
- Om klienten önskar träffas utanför coachningen

Att tänka på:

- Utgå från att alla hot och trakasserier är allvarligt menade och bidrar till en utsatthet i klientmötet
- Uppmana klienten till att förändra sitt beteende enligt "Trestegsinformation" (se nedan)
- Vid grova personangrepp eller opassande beteende görs polisanmälan
- Kontakta chef vill all upplevelse av utsatthet i samtal

### Trestegsinformation vid obekväma/hotfulla samtal

#### 1. Försök att lugna ner personen

- Jag vill att du lugnar ner dig så att jag får en möjlighet att hjälpa dig.
- Jag vill att du klär på dig på överkroppen innan vi fortsätter vårt samtal

- Jag vill att du parkerar bilen för att vi ska kunna fortsätta med detta samtal
2. Om klienten fortsätter vara hotfull, respektlös eller inte lyssnar
- Fortsätter du att vara aggressiv/respektlös kommer jag avsluta samtalet
  - Fortsätter du att inte ta på dig på överkroppen eller stanna bilen kommer jag att avsluta samtalet
3. Om klienten ändå fortsätter med sitt aggressiva/respektlösa beteende
- Jag avslutar samtalet nu! Du är välkommen att återkomma och boka en ny tid. Samtalet avslutas även om inringaren motsätter sig detta.

### Ytterligare exempel på formuleringar

- Jag väntar två minuter medans du tar på dig kläder (Vi mutar oss själva + klient i ljud och bild.
- Jag vill att du lugnar ner dig för att jag ska få en möjlighet att hjälpa dig. Coachningen fokuserar på dig och jag utgår från våra rutiner och vårt arbetssätt. Jag vill att du lugnar ner dig så jag kan förklara
- Fortsätter du att vara hotfull och inte lyssnar kommer jag att behöva avsluta samtalet
- Jag ber att du går in och bokar en ny tid för vårt samtal, då jag ser att du inte kan ägna dig fullt ut åt samtalet, då det är många i samma rum/då jag hör att det är andra i rummet
- Jag skulle uppskatta om du tog det där samtalet efteråt

### Relaterade dokument

- [Riktlinje för arbetet mot hot och våld](#)
- [Riktlinje ordningsregler för Regionhälsans verksamheter](#)
- [Checklista telefonhot](#)

# Information om handlingen

**Handlingstyp:** Rutin

**Gäller för:** Hälsocoach online

**Innehållsansvar:** Britt Lundmark, (brilu21), Verksamhetschef

**Granskad av:** Britt Lundmark, (brilu21), Verksamhetschef

**Godkänd av:** Britt Lundmark, (brilu21), Verksamhetschef

**Dokument-ID:** RHS9926-1306825477-79

**Version:** 3.0

**Giltig från:** 2025-08-19

**Giltig till:** 2027-08-19