

Handlingsplan för hot- och våldssituationer

Socialkontoret, Motala kommun

Gäller fr.o.m. 2021-10-01

Dokumentansvarig: Säkerhetsamordnare vid Socialkontoret



Beslutsinstans: Socialchef
Datum: 2019-10-03

Diarienummer: 21/SN 0553
Paragraf:

Reviderande instans

Beslutsinstans: Socialchef
Datum: 2021-09-16

Diarienummer:
Paragraf:

Handlingsplan för hot- och våldssituationer

Innehållsförteckning

| | |
|---|---|
| Handlingsplan för hot- och våldssituationer | 1 |
| Besök på socialkontoret | 2 |
| När larmet går..... | 3 |
| Hembesök..... | 4 |
| Transport/resa med klient..... | 5 |
| Övrigt | 6 |
| Bilaga 1 – Desktop övningar..... | 7 |
| Bilaga 2 – Checklista hot via telefon | 9 |

Handlingsplanen ska finnas anslagen väl synlig på varje avdelning

- Gör en riskbedömning inför alla klientkontakter. Planera alltid på ett sätt som minskar risken för tillbud. Överväg om samtalsrum vid receptionen ska användas.
- Om förutsättningarna för ett besök, en resa eller annat planerat möte förändras väsentligt ska en bedömning göras tillsammans med 1:e socialsekreterare/kollega om mötet med klient ska genomföras – agera inte utifrån omgivningens krav på ”snabba lösningar”.
- Undvik konfrontation med personer som är påverkade eller uppträder hotfullt.

Hot om våld (direkt)

Checklista

1. Försök lugna vederbörande
2. Försök uppträda lugnt
3. Bekräfta klientens ilska
4. Om klienten inte snabbt lugnar sig utlöser du larmet
5. Uppmärksamma kollegor på din situation
6. Utlöses hotet till handling, försök fly samtidigt som du ropar på hjälp
7. Kontakta närmaste arbetsledare
8. Om den som hotat avviker, kontakta polisen via 112 och beskriv vad som hänt, lämna signalement.

Besök på socialkontoret

Samtliga besök ska ske i därför avsedda lokaler på plan 2. Inga klientbesök i övriga lokaler på socialkontoret

Innan besöket

Se till att utrymningsvägarna är fria i besöksrummet och i korridoren samt kontrollera att inga lösa föremål finns på rummet. Klienter får inte lämnas ensamma i besöksrum eller i korridoren.

Var uppmärksam på övriga besöksrum och situationer/samtal som tenderar att utvecklas till en hotfull situation, knacka på för att kontrollera att din kollega inte är i fara.

Efter avslutat besök ska du alltid följa dina besök ut till väntrummet.

Besökskorridoren på plan 2 är utrustad med larm som aktiveras via trådlösa ultraljudsknappar. Det finns tio ultraljudsknappar innanför dörren i passagen mellan besökskorridoren och receptionen. I receptionen finns fyra fasta larmknappar.

All personal på Socialkontoret

Larm (**bråklarm**) ska alltid tas med när du ska ta emot ett besök. Vid en ohållbar situation eller behov av hjälp: LARMA!

Att tänka på!

Planera in dina besök i första hand på socialkontoret på tider då det finns kollegor i lokalen. Om besöket måste hållas utöver receptionens öppettider, ska du vara medveten om att om du larmar så kommer eventuellt ingen personal, dock går larmet som vanligt till Securitas men om ytterdörren är låst så kommer de inte in.

Du ska meddela en kollega att du har besök och när du beräknas vara tillbaka.

Vid hot och risk för fara

1. Försök behålla lugnet.
2. Bekräfta eventuell upprördhet hos vederbörande och försök lugna denne.
3. Utlöses hot till handling, larma försök fly samtidigt som du ropar på hjälp.
4. Vid behov, larma polisen genom överfallslarmsknapp i receptionen eller ring 112 – berätta vad som hänt och lämna signalement.
5. Arbetsledare beslutar om reception och besökskorridor ska utrymmas samt om polisanmälan ska upprättas.

Vid sjukdomstillstånd

Larma och ropa på hjälp, vid behov påbörja HLR och ring 112. Hjärtstartare samt förstahjälpen – utrustning finns i personalkorridoren på plan 2.

När larmet går

Checklista

1. Alla medarbetare har ett ansvar för att ta reda på varifrån larmet kommer. Ovanför dörren där larmet kommer från lyser en lampa.
2. De 2-3 första kollegor som kommer till larmplatsen lugnar situationen och säkrar kollegan, övriga avvaktar utan att vara i vägen och blockera flyktvägen för klient.
3. Larmet går till Securitas larmcentral och väktare skickas till platsen.
4. Ljudsignalen från larmet stängs av via receptionspersonalen.
5. Om polis behöver tillkallas så finns det överfallslarmsknappar i receptionen eller ring 112.
6. Informera närmaste sektionschef.

När larmet har aktiverats

När larmet aktiveras går en direktsignal till Securitas larmbord i form av ett bråklarm. Då kommer väktare till platsen. I samråd med personal på plats bestäms om polis ska tillkallas.

När larmet aktiveras från ett besöksrum tänds en lampa utanför rummet och en ljudsignal hörs i alla andra besöksrum, i besökskorridoren, i receptionen samt i den del av plan 3 som är ovanför receptionen.

Följande larm finns på socialkontoret:

- **Brandlarm** (direktlarm till räddningstjänsten)
- **Inbrottslarm** (finns på varje våning som alla ansvarar för att larma av och på, det går direkt till Securitas cityvakt)
- **Bråklarm** (ultraljudsknappar som ska användas vid alla besök på socialkontoret, det går direkt till Securitas cityvakt)
- **Hemlarm** (ett gps-larm som alltid ska tas med vid besök utanför socialkontoret, det går direkt till Securitas larmbord)
- **Överfallslarm** (fasta knappar i receptionen, ett tyst larm som har högre prioritering än våra övriga larm som går direkt till Securitas larmbord)

Hembesök

Handläggare/1:e socialsekreterare/sektionschef

Gör alltid en riskbedömning och ta ställning till om hembesök är lämpligt. Överväg om det ur säkerhetssynpunkt behövs två personal vid hembesöket. När tveksamheter uppstår vid riskbedömningen ska du alltid samråda med din 1:e socialsekreterare/sektionschef.

Checklista för riskbedömning

1. Är bostaden belägen där andra kända klienter bor?
2. Har klienten någon inneboende?
3. Sjukdomshistorik/psykiskt mående?
4. Vilket umgänge har klienten?
5. Kontrollera med andra handläggare om bakgrundsinformation/historik.
6. Är det lämpligt att lämna beslut vid hembesöket?
7. Är det lämpligt att åka ensam eller ska man vara två personal på hembesöket?

OBS! Vid besök som måste genomföras där det finns risk för kritiska situationer begär personligt skydd via polis.

Kom ihåg!

- Ta alltid med **hemlarm**. Anteckna på lista i ”larmrummet” på plan 2 vilket personlarm som du tar med. Kvittera vid återlämning av larmet.
- Skriv på tavlan, meddela en kollega/1: socialsekreterare var du är på hembesök samt beräknad tidsåtgång. Uppge vilket mobilnummer du kan nås på samt beräknad tidpunkt för återkomst. Telefonen ska alltid vara påslagen och tillgänglig.
- Meddela kollega/1:e socialsekreterare när du är åter.

Om personal inte kommer tillbaka enligt utsatt tid

Om personal inte kommer tillbaka från hembesök enligt den tid som uppgetts tas kontakt via mobiltelefon. Utifrån situationen görs bedömning av eventuella åtgärder. Vid behov informeras 1:e socialsekreterare/sektionschef. Om personal inte svarar på mobil förs diskussion med 1:e socialsekreterare/sektionschef för bedömning av eventuella åtgärder.

Transport/resa med klient

Handläggare/1:e socialsekreterare

Gör en riskbedömning innan du gör en resa med klient. När tveksamheter uppstår vid riskbedömningen ska 1:e socialsekreterare/sektionschef alltid involveras i bedömningen.

Transport vid LVM-hem genomförs i regel med stöd av polishandräckning. Socialsekreterare kan i vissa fall utföra transporten efter bedömning tillsammans med 1:e socialsekreterare/sektionschef. Polishandräckning kan även användas vid vissa fall vid LVU då det bedöms finnas behov av det ex vid utåtagerande beteende eller missbruk.

Checklista för riskbedömning

1. Är det lämpligt att du reser med klienten med hänsyn till din säkerhet?
 - Beteendemönster hos klient.
 - Klientens (förälders/barnets) psykiska mående.
 - Omständigheter i samband med hämtning och lämning.
2. Behöver ni vara två personal vid resan med hänsyn till:
 - Säkerhet.
 - Behov av tillsyn av barn/ungdom.
 - Behov av avbytare vid långa resor etc.
 - Klientens behov av omvårdnad under resa.
3. Var i bilen ska klienten/eventuella barn sitta?
4. Behövs det raster under resan? När, var och hur?
5. Kontrollera innan påbörjad resa om det finns behov av påfyllning av drivmedel för att minimera restiden och minimera risk för incident vid stopp.

Kom ihåg!

- Ta alltid med **hemlarm** samt mobiltelefon.
- Skriv på tavlan samt meddela en kollega/1:e socialsekreterare vart du ska samt beräknad tidsåtgång. Uppge vilket mobilnummer du kan nå på samt beräknad tidpunkt för återkomst. Telefonen ska alltid vara påslagen och tillgänglig.
- Meddela kollega/1:e socialsekreterare när du är åter.

Om personal inte kommer tillbaka enligt utsatt tid

Om personal inte kommer tillbaka från hembesök enligt den tid som uppgetts tas kontakt via mobiltelefon. Utifrån situationen görs bedömning av eventuella åtgärder. Vid behov informeras 1:e socialsekreterare/sektionschef. Om personal inte svarar på mobil förs diskussion med 1:e socialsekreterare/sektionschef för bedömning av eventuella åtgärder.

Övrigt

Tillbudsrapport ska ovillkorligen skrivas i Stella-systemet när tillbud skett. Närmaste sektionschef, tillsammans med socialchef, tar ställning till om eventuell polisanmälan ska göras.

Frågor om hot och våld/tillbud är frågor som alltid bör tas upp på arbetsplatsträff och samverkansträff.

Receptionen har en utsatt position som vår kontaktyta utåt och får i många lägen ta emot ilska och irritation rörande frågor och beslut, som fattats av socialsekreterare/handläggare. Försök vara tydlig i din kommunikation med enskilda för att om möjligt undvika situationer med inslag av hot och våld i receptionen.

Se separat checklista för hot- och våldssituationer i receptionen.

Sektionschef ska alltid skyndsamt ha samtal med den personal som varit utsatt för hot och våld och om behov föreligger, se till att personalen får den hjälp den behöver.

Sektionschef

Sektionschef ska säkerställa att alla medarbetare känner till var handlingsplan för Hot och våldssituationer finns.

Information om denna handlingsplan ska ske vid introduktion av nyanställda och årligen vid arbetsplatsträff samt vid behov på så sätt att alla som arbetar på socialkontoret har kännedom om hur de ska agera i olika situationer och känna till de rutiner som finns på socialkontoret.

Socialchef

Handlingsplanen ska revideras vid samverkansträff minst en gång per år eller vid behov, exempelvis efter inträffad händelse

Bilagor: Desktop övningar
Checklista hot via telefon

Bilaga 1 – Desktop övningar

Desktop Hjärtstopp

Du sitter med ett besök i ett besöksrum på plan 2. Det är ett medelålders par. Plötsligt faller mannen ihop, livlös.
Vad gör du?

Desktop Stopp i luftväg

Du sitter i matsalen med dina kollegor när kollegan till vänster om dig sätter i halsen. Hen kan inte få luft.
Vad gör du?
De räddningsinsatser du försöker med hjälper inte utan personen blir medvetslös och faller ihop på golvet.
Vad gör du?

Desktop Överfall

Du befinner dig i ditt rum på plan 3 när överfallslarmet börjar tjuta.
Du springer ner till besökskorridoren och är först på plats vid det rum där larmet gått (larmlampan lyser utanför rummet). Du öppnar och ser en kollega sitta i en stol och en klient står framför henne, med ryggen mot dörren, och skriker. Hen är väldigt upprörd och gestikulerar vilt omkring sig.
Vad gör du?

Desktop Brand

Klockan är 12.10 och du står och värmer mat vid microvågsugnarna på plan 5.
Plötsligt börjar en av dem att ryka kraftigt. Det tar några sekunder sen börjar brandlarmet tjuta.
Vad gör du?

Desktop Bråk i besöksrum

Du sitter i ett besöksrum med ett besök. Plötsligt hör du, från rummet bredvid, att någon höjer rösten och skriker och börjar banka i väggen.
Vad gör du?

Desktop Bråk i väntrum

Du står i dörren väntrum/besökskorridor. Dörren är öppen för du kallar precis in ett besök. Innan besöket hunnit ända fram till dörren börjar två personer bråka i väntrummet. De slår på varandra och en av dem faller omkull på golvet medan den andre fortsätter att slå på honom.
Vad gör du?

Desktop Hot vid entré

Du är på väg hem och går ut genom entrén på Kyrkogatan. Utanför står en man som säger att han vill komma in och prata med sin handläggare.
Han går emot dig och säger att du ska släppa in honom, annars jävlar ska du få. Han är mycket hotfull.
Vad gör du?

Desktop Hembesök

Du är på hembesök hos en välkänd klient. Hen blir upprörd över något ni pratat om och börjar gapa och skrika. Du uppfattar situationen som obehaglig och vill avsluta besöket. Hen ställer sig i vägen när du ska gå ut genom ytterdörren.
Vad gör du?

Desktop Telefonhot

Du pratar med en klient i telefonen. Hen blir väldigt upprörd och skriker att hen ska tända eld på socialkontoret. Hen fortsätter skrika att om hen möter dig på stan får du passa dig för hen vet inte vad hen kommer ta sig till.
Vad gör du?

Desktop Hembesök

Du ska på hembesök till en välkänd klient. När du kommer dit finns flera andra personer i lägenheten och de verkar vara påverkade av narkotika/alkohol.
Vad gör du?

Bilaga 2 – Checklista hot via telefon

Hot via telefon

- Var lugn och vänlig. Försök inleda ett samtal med den som ringer.
- Försök få den som ringer att upprepa hotet. Låtsas som du inte uppfattar det som sägs eller att det var otydligt.
- Försök att få den som ringer att ge så mycket information som möjligt om var och ev. när en bomb eller annat hot kommer förverkligas.
- Fråga om vilken typ av sprängmedel/hot det rör sig om och vilken skada bomben/hotet beräknas göra.
- Meddela så fort som möjligt annan personal (samt chef o säkerhetsansvarig) som kan larma polisen.
- Fyll i minneslistan under samtalets gång:

Hotet inkom kl:

Från telefonnummer:

Mottagare:

Typ av hot: Bomb Brand Skjutvapen Gisslan Annat.....

Hotarens identitet: Man Kvinna Flicka Pojke

Ålder ca:

Röst: Ljus Mörk Högljudd Tystlåten Snabb
Långsam Distinkt Vårdat Förvrängt Läspar
Stammande Svordomar Sluddrande Annat kännetecknande.....

Dialekt: Lokal Utländsk Övrig.....

Attityd: Lugn Arg Upphetsad Uppgiven

Bakgrundsljud: Röster Trafik Musik Maskiner

Övrigt.....

Verkar personen lokalorienterad: Ja Nej

När kommer hotet verkställas?

Var?.....

Mot vem?.....

Varför?.....