

Hot och våld i arbetslivet

Rutin för riskförebyggande och uppföljande åtgärder

VuxenCentrums öppenvårdsinsatser, SRV,
Motala kommun



Beslutsinstans: Verksamhetschef
Datum: 2018-05-28
Reviderande instans: Verksamhetschef
Datum: 2020-01-16
Gäller från: 2020-01-16

Diarienummer: 18/SN 0235
Paragraf:
Diarienummer:
Paragraf:

Hot och våld i arbetslivet - Rutin för riskförebyggande och uppföljande åtgärder

Inledning

VuxenCentrum erbjuder stöd och behandling till kommunens invånare vid utsatthet för våld från närstående, psykiatri/neuropsykiatri, kognitiv funktionsnedsättning, missbruk samt annan social problematik.

Enligt AFS 1993:2 har arbetsgivaren ansvar för att riskerna för hot och våld i arbetslivet utreds och att arbetat anordnas så att risk för hot och våld förebyggs. Det ska upprättas säkerhetsrutiner som ska hållas aktuella, följas upp och vara kända av arbetstagarna. Vidare ska arbetstagarna ha tillräcklig utbildning och få tillräckliga instruktioner, samt ha möjlighet att kalla på snabb hjälp vid en vålds- eller hotsituation.

Inom VuxenCentrum bedöms risken för hot och våld vara störst i samband med ensamarbete på arbetsplatsen (med arbetsplats avses de byggnader, lokaler och fordon där arbetstagare utför sitt arbete) och i arbetet med klienter som bedöms ha en förhöjd risk att utsätta personal för våld.

Syftet med rutinen är således att fastställa vilka riskförebyggande åtgärder som ska vidtas, och vilka åtgärder som ska vidtas för att personal som drabbas av våld eller hot om våld ska må så bra som möjligt efteråt trots det inträffade.

1. Förebyggande

- Samtliga medarbetare genomgår en återkommande utbildning, vilket kan ske via webb eller på annat sätt.
- Inför alla klientkontakter ska ansvarig behandlare göra en riskinventering och en riskhantering. Se *Checklista för riskinventering om hot och våld*. Nås via L:\Område_4\VuxenCentrum\Arbetsmiljö\Hot, våld och risker\Riskhantering
Framkommer påtaglig risk för hot och våld ska det i riskhanteringsplanen vara tydligt att ensamarbete inte är tillåtet.
- Riskinventering och riskhanteringsplanen ska uppdateras av ansvarig behandlare vid behov, dock minst var sjätte månad. Nya riskinventeringar och riskhanteringar ska alltid göras om förutsättningarna förändras.
- För att säkerställa avrapportering efter besök/hembesök ska arbetstagarna på morgonmötena komma överens om vilken kollega som ska ha information om besöksadress samt kontaktas för avrapportering.
- Morgonmötena används även till att informera kollegorna om besök/hembesök med/hos klienter där det bedöms föreligga risk för hot och våld, samt till att planera för besöket och vilka eventuella åtgärder som ska vidtas, t.ex. ta med en kollega på besöket, avboka besöket.
- Om förutsättningarna för ett besök, resa eller annat planerat möte förändras väsentligt ska en bedömning göras tillsammans med 1:e behandlingssekreterare eller enhetschef om, och i sådana fall hur, den planerade aktiviteten ska genomföras. Arbetstagaren ska inte agera utifrån omgivningens krav på ”snabba lösningar”.

1.1. Klientarbete i VuxenCentrums lokaler

Utöver att alltid följa riskhanteringsplanen ska arbetstagaren:

- I första hand planera in besök på tider då det finns kollegor i byggnaden.
- Överenskomma med kollega om hur avrapportering ska göras vid klientbesök som genomförs när ingen annan personal finns i lokalen.
- Vara uppmärksam på samtals/besöksrummen och på situationer/samtal som tenderar att utvecklas till en hotfull situation, samt att inte lämna byggnaden vid lunch eller vid slutet av arbetsdagen utan att kontrollera pågående besök.
- Tillse att möbleringen i samtals/besöksrummen är sådan att det är enkelt att ta sig ut för båda parter. Klienten bör sitta närmast dörren.

1.2. Klientarbete utanför VuxenCentrums lokaler

Utöver att alltid följa riskhanteringsplanen ska arbetstagaren:

- Ha med sig en mobiltelefon, vilken ska vara tillgänglig och påslagen.
- Ta med sig personlarm vid behov av ökad trygghet.
- Säkerställa att en kollega har tillgång till mobilnummer, den adress/de adresser som ska besökas samt information om när arbetstagaren beräknas vara åter.

- Avrapportera besök som genomförs i samband med arbetsdagens slut. D.v.s. arbetstagare får inte avsluta sin arbetsdag utan att ha varit i kontakt kollega om arbetstagaren träffat klienten på annat ställe än i offentlig miljö.
- Gör en riskbedömning utifrån nuläget huruvida det är säkert att gå in i bostad, lokal, fordon etc. Beroende på hur situationen bedöms kan rimliga åtgärder vidtas t.ex. att inte ta av sig skorna, tala med den enskilde utanför bostaden, lämna bostaden.

1.3. Ensamtjänstgöring

Under de kvällar och helgdagar där VuxenCentrum endast har en tjänstgörande personal ska denne ta kontakt med Stödboendet Lustigkullevägen, vilket alltid är bemannat vardagar klockan 8 till 21, helger 10 till 21. Telefon 070-306 12 07 eller 072-145 39 61

Arbetstagaren ska till Stödboendet Lustigkullevägen lämna uppgifter om:

- Vilket mobilnummer som arbetstagaren kan nås på
- Vilka adresser som ska besökas under tjänstgöringen och under vilka tider
- Vilken tid arbetspasset avslutas

När arbetstagaren avslutar sitt pass kontaktas Stödboendet Lustigkullevägen för avrapportering.

Obs! Arbetstagare som tjänstgör under tid där ingen annan personal finns i tjänst på VuxenCentrum ska alltid ha med sig personlarm vid klientarbete.

1.4. Om arbetstagaren inte avrapporterar som överenskommet

Om arbetstagaren inte kommer tillbaka från hembesök enligt den tid som uppgetts, eller om arbetstagaren inte återrapporterar efter besök på VuxenCentrum, ska kollega ta kontakt via mobiltelefon och utifrån situationen bedöma vilka eventuella åtgärder som ska vidtas. Vid behov informeras 1:e behandlingssekreterare eller enhetschef.

Om arbetstagaren inte svarar vid påringning gör uppringaren en bedömning utifrån aktuell information och riskhanteringsplan avseende vilka åtgärder som ska vidtas för att komma i kontakt med arbetstagaren, t.ex. minst två personal åker till adressen eller så tas kontakt med polis. Om möjligt görs bedömningen tillsammans med 1:e behandlingssekreterare eller enhetschef.

2. Under pågående händelse

2.1. Hot om direkt våld

- Försök uppträda lugnt och om möjligt lämna rummet/bostaden/lokalen
- Vid akut hotsituation tryck på personlarm/ring 112
- Påkalla uppmärksamhet hos kollega, vid ensamarbete utanför VuxenCentrums lokaler ring kollega/chef

- Kollegor som uppmärksammar att en hot- och våldssituation har uppstått/är på väg att uppstå i VuxenCentrums lokaler går in i för att kontrollera och lugna situationen.
- Kontakta enhetschef

2.2. Hot om våld på telefon

- Skriv ner vad som sägs
- Försök ta reda på vem som ringer
- Ta, om möjlig, reda på anledningen till hotet
- Bemöt personen lugnt och sakligt
- Kontakta enhetschef för bedömning av vidare åtgärder

2.3. Hot om våld via sms och/eller sociala medier

- Svara inte på några sms och/eller chattkontakter.
- Spara alla sms och/eller chatt och kontakta enhetschef för bedömning om diarieföring och vidare åtgärder.
- Vid behov finns eventuellt möjlighet att ta bort dig som sökbar via google.se. För åtgärd kontakta närmaste chef.

2.4. Olaga förföljelse (stalking)

- Vid upplevelse av återkommande trakasserier (stalkning) spara alla sms och mailkontakter samt dokumentera innehållet i samtliga kontakter.
- Vid kontaktförsök i egenskap av privatperson t.ex. via sociala medier blockera aktuell person. Om situation uppstår att du blir uppsökt i ditt hem eller på någon annan privat arena, kontakta polisen.
- Kontakta enhetschef för bedömning av vidare åtgärder

3. Uppföljning efter händelse

När incident har inträffat tas kontakt med chef. Utanför kontorstid gäller *rutin arbetsledning med chefsmandat utanför kontorsarbetstid*. Aktuellt telefonnummer är 070-349 01 18.

https://extranat.motala.se/media/uploads/protected/Rutin_beredskap_arbetsledning.pdf

- Tillbud och händelser med våld eller hot om våld ska dokumenteras av den berörda i Lisa systemet. Stöd vid dokumentation kan ges av arbetsplatsombud och/eller enhetschef.
- Efter dialog med drabbad medarbetare tar närmaste chef ställning till eventuell polisanmälan.
- Alla incidenter tas upp på samverkansträff och APT under punkten arbetsmiljö.
- Enhetschef ansvarar för ett uppföljande samtal inom en vecka
- Stödsamtal enskilt och/eller i grupp, samt krisstöd erbjuds vid behov av företagshälsovården.

Bilaga: Checklista - Viktiga punkter för att förebygga hot och våld

Referenser

AFS 1993:2 Våld och hot i arbetsmiljön

Hot och våld i arbetslivet – Rutin för riskförebyggande och uppföljande åtgärder

Checklista - Viktiga punkter för att förebygga hot och våld

- Aktuell riskinventering och riskhanteringsplan ska finnas för varje klient.
- Vid påtaglig risk för hot och våld är ensamarbete inte är tillåtet.
- Mobiltelefon ska alltid tas med vid hembesök. Personlarm bör alltid tas med vid hembesök. Obs! Vid ensamtjänstgöring kväll och helg ska personlarm alltid tas med.
- Avrapportering vid hembesök på vardagar ska göras till kollega på VuxenCentrum minst två gånger om dagen, innan lunch och vid arbetsdagens slut.
 - Vilken kollega som tar emot avrapporteringen överenskoms på morgonmötet.
- Arbetstid kvällar och helger ska läggas in i VuxenCentrums gemensamma kalender för att möjliggöra avrapportering till kollega på VuxenCentrum.
 - Samtliga som tjänstgör kväll och helg ansvarar för att kontakta övriga kollegor som är i tjänst.
- Avrapportering vid ensamtjänstgöring kvällar och helger ska göras till Stödboendet Lustigkullevägen, tfn 070-306 12 07 eller 072-145 39 61. annan enhet inom SRV vid ensamtjänstgöringens början och slut.
- Om kollega inte avrapporterar som överenskommet ska försök göras att nå denne på telefon. Om kollegan inte går att nå tas ställning till om det är säkert att åka ut till adressen, minst två personal, eller om polis ska kontaktas.