

Rutin – Hot och Våld

Syfte

- Arbetet ska ordnas så att riskerna för våld och hot så långt möjligt förebyggs
- Arbetsgivaren ska utreda riskerna för våld och hot och vidta de åtgärder som behövs
- Arbetstagarna ska kunna kalla på snabb hjälp
- Arbetstagare som utsätts för våld eller hot ska snabbt få hjälp och stöd
- Alla tillbud och händelser ska utredas och dokumenteras

Definition – Vad är hot och våld?

Uppfattningen om vad som är verkliga hot- och våldssituationer kan skilja sig åt mellan olika yrkesgrupper och medarbetare. "Våld varierar från mord till trakasserier i form av hot via brev, telefon eller muntligt. Våld kan användas planerat för att nå vissa mål. Våld kan också förekomma när miljön inbjuder till brottsliga handlingar liksom i olika vägsituationer" (AFS 1993:2)

Människor reagerar olika i en våldssituation. En del reagerar direkt med stressreaktion eller chocktillstånd, andra efter flera timmar eller dagar. Många upplever rädsla, obehag eller skräck efter det som hänt eller kunnat hända. Andra förblir relativt oberörda. Reaktionen beror på hur man uppfattar vad som hänt, om man var beredd på eller inte beredd på det inträffade, om man var ensam och om man varit med om hot eller våldshändelser tidigare. Enbart kunskapen om att man kan riskera att utsättas för våld eller hot innebär för många människor en stark psykisk press i arbetet.

Ansvar

Chefen är skyldig att i samverkan med medarbetare genomföra en riskinventering. Likaså att informera och utbilda medarbetarna om riskerna i arbetet samt hur dessa kan förebyggas eller undvikas. Chefen ansvarar också för att nyanställda, vikarier, timanställda och studerande får information och introduktion. Det ska även finnas särskilda säkerhetsrutiner för arbetsuppgifter som är riskfyllda. Varje medarbetare är skyldig att följa de regler och rutiner som gäller på arbetsplatsen och har ansvar för att bidra till att skapa en god arbetsmiljö. Chefen ska dokumentera och följa upp alla händelser med hot och våld.

Utbildning och information

Medarbetare som riskerar att utsättas för hot och våld ska genomgå särskild utbildning. De ska få tillräckliga instruktioner för att kunna utföra arbetet på ett säkert och tryggt sätt. Utbildningen ska också omfatta hur man bemöter människor i kris, konflikthantering och självskydd. Utbildningen ska bestå av teori och praktiska övningar och gälla även för semestervikarier, korttidsanställda och studerande/praktikanter. Vid arbete där det finns risk för återkommande våld och hot om våld ska medarbetare dessutom få särskilt stöd och handledning. Det kan finnas behov av ytterligare utbildningsinsatser samt information till besökare och anhöriga.

Förebyggande åtgärder

Det viktigaste är att arbeta förebyggande för att bemöta och hantera olika former av hot och våldssituationer. Medarbetare ska kunna känna sig trygga. Arbetsplatsens regler och rutiner ska följas. Ett konsekvent handlande skapar trygghet.

På arbetsplatsen ska finnas följande lokala rutiner:

- säkerhetsrutiner för arbete som kan medföra risk för våld eller hot om våld
- introduktion och information
- uppdaterad förteckning över medarbetarnas anhöriga
- påkalla snabb hjälp - larmrutiner
- krisstöd

Att tänka på för att förebygga hot och våld

Tidiga tecken

Det bästa sättet att förebygga hot och våld är att bemöta människor på ett respektfullt sätt så att de känner sig bekräftade. Ge akt på tidigare tecken på missnöje och frustration.

Förståelse

Kunskap om bilister eller problematiken och förmåga till inlevelse minskar risken för stegrad aggression. Det är viktigt att förstå förlopp som kan leda till aggressionshandling.

Förutseende

Att vara förutseende är att kunna identifiera riskfaktorer och riskbeteenden. Exempel på riskfaktorer är alkohol- och drogpåverkan, låg frustrationströskel, tidigare motgångar eller psykotiskt beteende. Riskbeteende kan vara spänd hållning, framåtlutad kroppshållning, svårigheter att sitta stilla, oro eller att personen rycker till vid främmande ljud, har ångest eller ett högt pressat tonfall.

Förhållningssätt

Låt den hotfulla personen få tala. Det är viktigt att lyssna och förstå vad han/hon vill förmedla. Du bör ha ett lugnt, samlat och framförallt tydligt bemötande. Personen ska inte känna sig inträngd i ett hörn, varken rumsligt eller psykiskt.

Riskinventering

Chefen ska på varje arbetsplats inventera, utreda och bedöma de risker för våld och hot om våld som kan finnas på arbetsplatsen i sin helt och för enskilda arbetssituationer. Risken avgör vilka åtgärder och särskilda regler som behövs.

Särskilda regler

Ensamarbete

När arbetstagare utför arbete i fysisk eller social isolering gäller föreskriften AFS 1982:03 Ensamarbete. Fysisk isolering innebär att den enda kontakten med andra människor sker via tekniska hjälpmedel. Social isolering betyder att arbetet utförs bland människor, men att arbetstagaren inte kan förlita sig på att få hjälp i en akut situation.

AFS 1982:03 § 4 lyder: "Innebär ensamarbete påtaglig risk för kroppsskada genom olycksfall skall det ordnas så, att arbetstagaren kan få snabb hjälp i en nödsituation. Kan godtagbar säkerhet inte erhållas på annat sätt får arbetet inte utföras utan att jämte arbetstagaren annan person är närvarande under arbetet".

Minderåriga

Minderårig ska skyddas mot arbetsförhållanden som kan skada dennes utveckling i socialt eller känslomässigt avseende. Hen får till exempel inte arbeta ensam utan kontakter med arbetskamrater eller ha arbetsuppgifter som innebär överfallsrisker. I föreskriften AFS 1996:1 Minderåriga finns förteckning över riskfyllda arbetsuppgifter som är förbjudna för minderåriga.

Larm/komradio

Det ska finnas larmutrustning (komradio) vid arbetsplatser där så krävs för säkerheten. Larmet ska vara anpassat till verksamhetens krav. Alla medarbetare ska känna till och kunna använda larmet. Det är också viktigt att alla vet vad som ska göras när någon larmar, vem som tar emot larmet och vilka åtgärder som ska vidtas. Därför är det viktigt att tänka på följande: - Larma enligt fastställda rutiner som finns på enheten - Övning av säkerhetsrutiner och åtgärder vid larm ska genomföras regelbundet - Komradion ska underhållas och kontrolleras regelbundet - Om du känner dig osäker på din förmåga att klara av en situation – tveka inte att larma - Enheten som larmar ansvarar för att tillskyndande medarbetare informeras om läget - Vid allvarliga situationer – tillkalla polis

När en hotsituation inträffar

Det går inte helt att undvika hot- och våldssituationer. I en akut situation med hög stressnivå för alla inblandade parter är det viktigt att ha inlärd rutiner. Riskera aldrig din egen hälsa och säkerhet om det uppstår en hot- eller våldssituation.

Akut omhändertagande

En medarbetare som utsatts för allvarligt hot eller våld får inte lämnas ensam det närmaste dygnet efter händelsen. Ordna gärna ett nätverk arbetskamrater emellan. Det är bra att ha en arbetskamrat att ringa under kommande kvällar och nätter. Även anhöriga kan behöva ett krisomhändertagande. Mer information finns i AFS 1999:7 "Första hjälper och krisstöd".

En medarbetare som varit med om en svårt chockartad händelse ska genast få medicinskt och psykologiskt omhändertagande. En fysisk skada ska alltid bedömas av läkare vid den somatiska akutmottagningen/vårdcentralen för eventuell behandling och dokumentation av skadan. För utfärdande av rättsintyg krävs polisanmälan.

Om sjukskrivning blir aktuell gäller särskilda ersättningsregler. Ha uppföljningssamtal inom en vecka och ta reda på om det kvarstår behov av ytterligare hjälp, till exempel samtal om upplevelsen, frågor om tjänstgöringen, eller något annat. Gör ytterligare en uppföljning inom ca tre månader efter händelsen för att ta reda på om några problem kvarstår.

Dokumentation

På varje arbetsplats ska finnas rutiner för

- riskinventering,
- handlingsplan och uppföljning
- för att rapportera och följa upp alla tillbud och händelser med inslag av hot och våld.

Chefen har ansvaret och skyddsombuden ska vara delaktiga i arbetet.

Riskinventeringen och handlingsplanen ska dokumenteras och finnas tillgängliga hos VD. Handlingsplanen ska redovisas i Ledningsgruppen. (Se blankett "Handlingsplan")

Tillbud och arbetsskador rapporteras enligt särskild rutin. (Se Rutin – OTR (Olycks- och tillbudsrapportering))

Ovanstående dokumentation utgör underlag för det systematiska arbetsmiljöarbetet samt för att undvika liknande händelser och för att skapa ständiga förbättringar.

Regler som styr

AFS 1993:2 Hot och Våld

AFS 1999:7 Första hjälpen och krisstöd

AFS 1982:3 Ensamarbete

AFS 1980:14 Psykiska och sociala aspekter på arbetsmiljön

AFS 1990:18 Omvårdnadsarbete i enskilt hem

AFS 1993:17 Kränkande särbehandling i arbetslivet

AFS 2001:1 Systematiskt arbetsmiljöarbete

AFS 2003:1 Arbetsplatsens utformning