

# Hot och Våld, lokal rutin Pajala HC

## Dokumentinformation

Dokumentet tillhör Pajala Hälsocentral och ska användas som lokal rutin för förebyggande, hantering och uppföljning av hot- och våldscider inom verksamheten.

## Bakgrund

Denna lokala handlingsplan utgår från regionens övergripande rutin för hot och våld. Lagrum och styrande förutsättningar regleras i arbetsmiljölagen samt i gällande föreskrifter från Arbetsmiljöverket.

Denna rutin beskriver arbetet med hot och våld på tre nivåer:

1. Före – hur vi förebygger att hot- och våldssituationer uppstår
2. Under – hur vi agerar i en pågående situation
3. Efter – hur vi följer upp och hanterar konsekvenser

## Syfte

Syftet med denna rutin är att säkerställa att Pajala hälsocentral uppfyller arbetsgivarens skyldigheter enligt Arbetsmiljölagen (AML) och Arbetsmiljöverkets föreskrifter, särskilt AFS 2001:1 om systematiskt arbetsmiljöarbete och AFS 2015:4 om organisatorisk och social arbetsmiljö.

Rutinens syfte är att förebygga hot- och våldssituationer, tydliggöra ansvar och handlingsvägar samt säkerställa att incidenter hanteras, dokumenteras och följs upp på ett rättssäkert och systematiskt sätt.

## Omfattning

Rutinen gäller för samtliga medarbetare, oavsett anställningsform, inklusive inhyrd personal, studenter och praktikanter vid Pajala hälsocentral.

Den omfattar alla situationer där hot, våld eller risk för hot och våld kan förekomma i samband med arbete, både inom hälsocentralens lokaler och vid arbete utanför dem. Rutinen gäller även kontakt med patienter, anhöriga, besökare eller andra externa aktörer, och ska tillämpas i enlighet med gällande lagstiftning och föreskrifter inom arbetsmiljö, patientsäkerhet och sekretess.

## Bakgrund

Denna lokala handlingsplan utgår från Regionens övergripande rutin för Hot och Våld Lagrum och styrande förutsättningar Arbetsmiljölagen, AML, anger de grundläggande kraven i arbetsmiljöarbetet och AFS 2023:2, Planering och organisering av arbetsmiljöarbete – grundläggande skyldigheter för dig med arbetsgivaransvar (AFS 2023:2), föreskrifter - Arbetsmiljöverket fastställer vad som fordras av arbetsgivaren i arbetet med hot och våld. Denna anvisning beskriver Region Norrbottens arbete med hot och våld på tre nivåer:

1. Före, hur vi ska förebygga att hot- och våldssituationer uppstår
2. Under, hur vi skall agera då en hot- och våldssituation uppstår
3. Efter, hur vi skall agera efter en hot- och våldssituation Syfte Handlingsplan för förebyggande och hantering situationer där Hot och Våld förekommer.

## Anvisning

Definition av hot: Ett hot definieras som varje uttryckligt hot, oavsett hur det framförs, och oberoende av om det involverar tillhyggen eller vapen. Det kan exempelvis ske i ett fysiskt möte, via telefon, via epost, via SMS eller via sociala medier. Det är den som utsätts för hotet som enligt arbetsmiljölagstiftningen har tolkningsföreträde. Ett hot är ägnat att skapa rädsla och otrygghet hos annan person gällande dennes liv, hälsa eller egendom.

Definition av våld: Varje aggression som ger sig fysiskt uttryck oavsett om det förekommer tillhygge/vapen eller inte. Det kan exempelvis vara slag eller knuffar eller något annat som tillfogar skada. En skada kan vara allt från lindrig till mycket allvarlig.

## Roller och ansvar

Hot och våld mot personal är en arbetsmiljöfråga. Ansvaret för det systematiska arbetsmiljöarbetet, inklusive hantering av hot och våld, följer linjeorganisationen från regiondirektören till varje verksamhetschef. Se Bilaga 1 Ansvarsfördelning

## Riskbedömning av hot och våld

Genomförs i Stratsys av berörd personal tillsammans med chef och skyddsombud. Ska göras regelbundet samt vid förändringar, tillbud, olyckor eller när statistik i IA-systemet indikerar risk. Genomförs via:

- Arbetsmiljöronder/checklistor i Stratsys
- Medarbetarenkäter eller trygghetsmätningar
- Arbetsplatsträffar
- Medarbetarsamtal
- Kan stödjas av HR, företagshälsovård, skyddsombud, säkerhetsstrateg och säkerhetssamordnare

## Utbildning

Chefen ansvarar för att medarbetarna har tillräcklig kunskap. Medarbetare i riskverksamheter ska regelbundet genomgå utbildningar anpassad mot deras verksamhet. Anpassade utbildningar tas fram av berörd verksamhet. Introduktion av nyanställda ska inkludera information om risker, åtgärder och lokala rutiner. Behov av utbildning kan identifieras vid medarbetarsamtal.

Rekommendation: Alla regionens medarbetare genomför webbutbildningen Hot och våld på <https://utbilda.nll.se/>

Stöd ges av HR, företagshälsovård, skyddsombud, säkerhetsstrateg eller säkerhetssamordnare

## Förebyggande

Det förebyggande arbetet inkludera att varje enskild medarbetare skall ha kunskap om vid vilka situationer risken för hot och våld ökar.

Varje enskild medarbetare skall även ha kunskap om hur man kan minska risken för att en sådan situation uppstår samt minska konsekvenserna om en sådan skulle uppstå. Det systematiska arbetsmiljöarbetet är grunden i det förebyggande arbetet. Detta innefattar bl. a. riskbedömningar av hot och våld vid exempelvis förändringar i verksamheten. Detta görs i samverkan mellan chef och skyddsombud samt görs i stratsys. Vid nyanställning ska samtliga medarbetare genomgå den grundläggande utbildningen Hot och Våld.

([Grundläggande utbildning Hot och våld - Insidan](#))

## I det dagliga förebyggande arbetet:

Vid kännedom om tidigare hot och våld hos enskild patient eller vid misstanke om risk för detta meddelas övriga kollegor vid pulsmöte. I ett förebyggande arbete ska samplanering med kollega upprättas.

**Vid pågående hotfull situation:**

- Var lugn och saklig
- Tydlig kommunikation
- Lyssna, avläs eventuella signaler och kroppsspråk på den som hotar
- Avled, föreslå alternativa lösningar
- Samtala med patienten och försök ta reda på orsaken
- Påkalla hjälp om behov finns, all personal bör ansluta sig till platsen och finnas i närheten för att ge dämpande effekt
- Gör en rollfördelning mellan personal – vem gör vad
- Tillkalla väktare/polis om situationen kräver det
- Informera arbetsledning Hot och våld mellan patienter
- Förklara för patienterna vilka regler som gäller på enheten
- Försök avleda patienterna, vara lugn och skapa trygghet  Lyssna på patient/patienterna och visa förståelse
- Avvisa vid behov
- Tillkalla polis om situationen kräver det

**Stöd vid pågående hot- och våldssituation:**

Syftar till att ge vägledning för hur medarbetare ska agera vid en pågående hot- eller våldssituation, med fokus på att minska risken för eskalering, skydda sig själv och andra samt säkerställa trygghet på arbetsplatsen.

**Bemötande vid oro och aggression**

Personer som vårdas eller vistas inom Region Norrbotten kan av olika skäl vara i obalans, exempelvis till följd av:

Oro, Rädsla, Förvirring, Påverkan av alkohol, droger eller läkemedel Ett respektfullt, lugnt och professionellt bemötande är avgörande för att minska risken för att situationer eskalerar. Agera aldrig hotfullt tillbaka – försök i stället förstå de bakomliggande behoven och visa empati.

Personer ur balans kan ha behov av ett utökat revir. Håll avstånd och vid behov backa undan. Se till att alltid få någon form av godkännande innan du närmar dig.

Om situationen eskalerar till hot eller våld eller om det inte går att avleda personen och situationen utvecklas till ett konkret hot eller våld:

- Lämna platsen om det är möjligt
- Larma eller varna kollegor
- Skydda andra patienter eller personal i närheten Vid hotfulla situationer
- Berätta lugnt för personen att du känner dig rädd
- Om hotet gäller t.ex. krav på läkemedel – överväg att tillmötesgå kravet om det bedöms minska risken för våld

#### **Vid telefonhot:**

Fråga: "Hotar du mig?" Informera att samtalet kommer att avslutas.

#### **Vid våld:**

- Avledning är oftast det bästa försvaret – prata om något helt orelaterat för att bryta situationen
- Blockera aldrig en utgång – både du och den andra personen måste ha möjlighet till reträtt

#### **Om våld inte går att avleda:**

- Lämna platsen

#### **Vanliga tecken på krisreaktion:**

Medarbetare kan reagera olika. Vanliga symtom inkluderar: Oro, rädsla, ilska eller irritation, Skuld känslor eller apati, Sömnstörningar, trötthet eller fysiska smärttillstånd, Aptitlöshet eller förändrat ätbeteende, Koncentrationssvårigheter eller minnespåverkan.

#### **Stöd efter en inträffad hot- och våldssituation:**

Stöd ges av chefer och arbetsgrupper ska agera efter att en hot- eller våldssituation inträffat. Fokus ligger på att omhänderta berörda medarbetare och arbetsgrupp samt säkerställa uppföljning och återgång till en trygg arbetsmiljö.

#### **Omhändertagande av utsatt medarbetare:**

- Den drabbade medarbetaren tas ur tjänst och förs till en lugn och trygg plats.
- Lämna aldrig medarbetaren ensam efter händelsen.

- Begränsa samtalet initialt till sakliga och konkreta frågor – undvik djupgående bearbetning i det akuta skedet.
- Läkarkontakt ska erbjudas vid behov för medicinsk bedömning.
- Dokumentera eventuella skador.
- Gör en polisanmälan enligt Regionens riktlinjer: Anvisning polisanmälan.
- Ordna hemtransport – en medarbetare i akut kris ska inte köra bil.
- Kontakta anhöriga och uppmuntra det personliga nätverket att ge stöd. Detta ska ske i samråd med den utsatta.
- Erbjud kontakt med företagshälsovården för psykologiskt stöd inom några dagar efter händelsen.

**Omhändertagande av arbetsgruppen:** För att minimera oro och hantera reaktioner i arbetsgruppen bör följande vidtas:

- Samla arbetsgruppen för ett kort avstämningsmöte före hemgång. Mötet bör innehålla:
- Information om det inträffade (så långt det är möjligt och lämpligt)
- Redovisning av vidtagna åtgärder
- Diskussion kring behov av ytterligare stöd, exempelvis krisstöd
- Planering av uppföljning
- Observera medarbetare som visar tecken på krisreaktion och hänvisa vid behov till krisstöd via företagshälsovården: Krisstöd - Insidan (nll.se).

### Uppföljning

- Utifrån behov återsamlas berörda för utvärdering
- Den drabbade personalen ska erbjudas stödåtgärder – kontakta företagshälsa

### Avvikelse rapportering

Alla tillbud och händelser med hot och våld ska rapporteras och utredas. I Region Norrbotten hanteras detta i IA-systemet. Följande steg gäller för rapportering:

Händelsen rapporteras i IA-systemet av den drabbade medarbetare via insidan eller denna länk IA - IA för Regioner (iasystemet.se). Instruktionsvideo och manual för rapportering av händelse finns på insidan länk Arbets skador & tillbud - Insidan (nll.se).

- Chef ansvarar för att utreda och åtgärda händelsen tillsammans med skyddsombud.
- En polisanmälan ska upprättas om händelsen är av allvarlig karaktär. Fördelning av ansvarområden för Hot och Våld

#### **Enhetschef har ansvar för:**

- Stödja den drabbade, visa sympati och förståelse
- Lyssna och låt den drabbade tala om händelsen
- Acceptera ev. reaktioner från de/den drabbade
- Eventuellt följa den drabbade hem Lämna inte en svårt chockad/skadad person själv.
- Finnas till för anhöriga vid behov
- Ansvara för första hjälp, stöttning och omhändertagande av de drabbade under arbetsdagen
- Rapportera till verksamhetschef

#### Checklista lokalt Pajala HC

#### **Genomgång vid nyanställning, yttre/ inre skal:**

- Porttelefon
- Kameraövervakning
- Dörrlås
- Larmrutin, larmknapp på varje sal/ kontor, behandlingsrum
- Placering av skrivbord
- Placering av medicinskinstrument