



DANDERYDS SJUKHUS

Namn på dokument Hot och våld i arbetslivet – Riktlinje för hantering		
Enhet: HR-avdelningen		Urspr. version (datum) 2007-09
Fastställt/Gäller från: 2014-04-01	Fastställt av: Lena Henning, HR-direktör	
Översyn/revision: 2016-04-01	Upprättare: Elisabeth André, HR-strateg/arbetsmiljö	

Hot och våld i arbetslivet - Riktlinje för hantering

Akuta åtgärder – när en hot- eller våldssituation uppstår

Säkerhetsrutiner enligt bilaga 1 ska hänga väl synliga på varje arbetsplats.

HANTERINGSDORDNING

1) Under pågående situation

Om du som medarbetare befinner dig i en hotfull eller våldsam situation, tänk då att:

- **Försöka behålla lugnet** – Tänk på att angreppet oftast inte gäller dig personligen men att du i din roll fått påta dig skulden för det som upprört den andre.
- **Lyssna aktivt och ta den andre på allvar** – Genom att försöka lyssna och intressera dig för vad den andre upplever som ett problem, kan du få denne att lugna ner sig.
- **Respektera revir** – Gå inte för nära och avvakta med frågor som kan uppfattas som ifrågasättande av den andras upplevelse eller som kan uppfattas som hot. Om möjligt flytta er till en lämplig plats där ni kan prata ostört, men se till att ha andra kollegor runt dig.
- **Vid allvarlig hot- eller våldssituation** – Kontakta i första hand säkerhetsvakten. Vid påtaglig risk för skada, ring även polisen.

2) Efter händelsen

a) Initialt omhändertagande

- Det är nödvändigt att medarbetaren vid en svårt chockartad händelse genast får hjälp med såväl medicinskt som psykologiskt omhändertagande. Den drabbade bör inte lämnas ensam. Anhöriga kan behöva kontaktas.
- Om medarbetaren har blivit fysiskt skadad, uppsök sjukhusets akutmottagning men ring först och berätta vad som hänt. Undvik att sitta i väntrummet. På akutmottagningen undersöks, behandlas, fotograferas och görs nödvändig dokumentation. Det är viktigt att det blir rätt dokumenterat för fortsatt handläggning och eventuell senare rättslig process.
- Företagshälsovården (Feelgood) kontaktas för psykosocialt stöd.

b) Hantering av patienter och anhöriga

- Om patienter eller anhöriga bevittnat händelsen måste även dessa tas om hand på lämpligt sätt:
 - Sjukvårdspersonal samtalar med patient/anhörig.
 - Vid behov av samtalsstöd/krishantering kontaktas kurator.
- Om en patient kommer till skada ska verksamhetschefen bedöma om anmälan ska göras till chefläkaren. Chefläkaren tar ställning till eventuell Lex Maria-anmälan som skickas till Inspektionen för vård och omsorg (enl Patientsäkerhetslagen 2010:659).

c) Hantering av Massmedia

- Massmedia hänvisas till enheten för kommunikation på sjukhuset.

d) Anmälan och dokumentering

- Händelser och tillbud ska dokumenteras och utredas enligt sjukhusets rutiner för arbetsmiljöavvikelser (**HändelseVis**). Om flera medarbetare har drabbats, ska var och en göra en anmälan.

- Allvarliga hot- och våldssituationer ska anmälas till **Arbetsmiljöverket** (enl Arbetsmiljöförordningen § 2). Chefen ansvarar för detta. Om flera medarbetare drabbats, görs en gemensam anmälan.
- Danderyds sjukhus utgångspunkt är att brott och kriminalitet ska behandlas på samma sätt på sjukhuset som i övriga delar av samhället. Det är därför Polisens och inte sjukhusets uppgift att bedöma om eller när ett brott begåtts. Av den anledningen är det sjukhusets huvudregel att alla brottsliga handlingar ska polisanmälas. Då ett brott av karaktären ”Hot och våld” sker är det målsägarens (den drabbades) chef som ansvarar för anmälan görs. Se *Riktlinje för Polisanmälan vid Danderyds Sjukhus AB*.
- Om en hot- eller våldshändelse leder till rättegång är det viktigt att den berörda medarbetaren får veta hur en rättegång går till och får stöd vid rättegången. Den som blivit utsatt för våld är skyldig att vittna.
- Allvarliga hot- eller våldssituationer som leder till sjukskrivning ska även anmälas till **Försäkringskassan** (via HändelseVis – anmäl händelsen som ”Skada/Sjukdom”).
- Arbetsskadeanmälan till AFA ska genomföras och följas upp. Via AFA finns möjlighet till ekonomisk ersättning för skadan, alternativt sveda och värk. Se *Arbetsskada – riktlinje för anmälan och information om möjlighet till ersättning*.

3) Lära av det som hänt

För att främja en ökad riskmedvetenhet och genom uppföljning förebygga hot och våld i arbetsmiljön ska verksamheten:

- Rapportera tillbud och händelser som har hot-/våldskaraktär genom avvikelserapporteringsystemet HändelseVis.
- Rapportera tillbud och händelser till säkerhetschefen på DSAB
- Dokumentera och utreda fall av hot och våld i arbetsmiljön.
- Följa upp tillbud och händelser med inslag av hot och våld.
- På arbetsplatsträffar, och i andra forum där medarbetare träffas, hålla diskussionen levande om hur om tillbud och skador av hot- och våldskaraktär kan förebyggas.

HIT KAN DU VÄNDA DIG

- Ring Polisen 112 i nödsituation då brottet pågår.
- Ordningssvakten kan nås på ankn 569 16.
- Den som blivit utsatt för hot eller våld ska inte polisanmäla via Internet, utan ringa 11414 eller besöka en polisstation. Detta gäller även den som har skyddat identitet.
- Närmaste polisstation: Närpolisen i Danderyd tfn 11414, eller polisstationen i Täby centrum, tfn 11414.

ANSVAR

Verksamhetschefens ansvar är att:

Se till att riktlinjen är väl känd av chefer och hanteras inom det ordinarie systematiska arbetsmiljöarbetet i verksamheten.

Närmaste chefens ansvar är att:

- Inventera riskerna av hot och våld på arbetsplatsen, med beaktande att hot och våld i arbetslivet drabbar män och kvinnor olika, liksom HBT-personer. Exempel på frågor som kan ställas vid en kartläggning kan sökas i Arbetsmiljöverkets broschyr *Hot och våld inom vården*, beställningsnummer ADI 609. Se även www.av.se.
- Utforma lokaler, tekniska säkerhetssystem och arbetsorganisation med hänsyn till den personliga säkerheten.
- Se till att det finns en förberedd organisation för att undvika eller lindra skador av en hot- eller våldssituation och förebygga framtida problem. På större enheter eller där hot/våld kan vara vanligt förekommande bör någon form av krisgrupp finnas.
- Se till att alla medarbetare känner till rutinerna vid en hot- eller våldssituation samt att de kan identifiera risker för hot- och hot om våld.
- Ansvara för att riktlinjen diskuteras och behandlas på arbetsplatsträffar.
- Se till att säkerhetsrutinerna är lättillgängliga för medarbetarna och att de är synligt uppsatta på arbetsplatsen.
- Informera medarbetarna om vikten av att dokumentera och anmäla i **HändelseVis**.
- Informera medarbetarna om vikten av att anmäla arbetsskadan till AFA.
- Se till att nyanställda, studenter och praktikanter får information och utbildning om riktlinjen gällande hot och våld i arbetslivet.
- Erbjuder särskild stöd och handledning vid arbete där hot och våld är vanligt förekommande eller där det finns risk för återkommande våld eller hot om våld och säkerställa kompetensen för stödjande och uppföljande krishantering.
- På arbetsplatser som är särskilt utsatta för hot och våld göra en bedömning vilken personlig skyddsutrustning som kan behöva användas. Företagshälsovården (Feelgood) kan erbjuda stöd i detta.
- Se till att ensamarbete undviks/inte utförs vid arbetsplatser med arbetsuppgifter där det finns en uppenbar risk för hot eller våld. Rapporteringsrutiner ska upprättas så att chef och medarbetare har kontroll över var och när ensamarbete utförs.
- Transporter och resor i tjänsten organiseras så att arbetstagarna har betryggande säkerhet.
- Vid behov initiera att säkerhetsfrågorna behandlas i verksamhetsområdets samverkansgrupp/skyddskommitté.
- I konsekvens- och riskbedömning vid förändringar i verksamheten särskilt beakta risker för hot och våld i arbetslivet.

Hit kan du som chef vända dig för att få stöd och hjälp:

- HR-konsult/HR-strateg arbetsmiljö
- Säkerhetschef vid DSAB
- Feelgood företagshälsovård
- AFA försäkringsbolag
- Socialstyrelsen

Medarbetarnas ansvar är att:

- Medverka i det förebyggande arbetet kring hot och våld i arbetslivet. Detta uppnås genom samverkan och dialog på bl. a arbetsplatsträffar

UPPFÖLJNING**Uppföljning av en inträffad händelse**

Chefen är skyldig att följa upp medarbetare som utsatts för hot eller våld på arbetsplatsen.

Även arbetskamrater kan ha behov av stöd och ges möjlighet att tala ut om sina upplevelser. Chefen ansvarar för att, vid behov, samla alla berörda till samtal inom 24-72 timmar efter händelsen. Det är också viktigt att övriga arbetstagare får veta vad som hänt då det inträffat ett allvarligt fall av hot eller våld, bl a för att förebygga oro och spekulationer.

Chefen ansvarar för att följa upp enskilda medarbetare som direkt eller indirekt utsatts för en hot- eller våldssituation. Företagshälsovården (Feelgood) kan bistå i genomgången av händelsen och chockupplevelsen samt ta fram förslag till fortsatta åtgärder. Kamratsamverkan och socialt stöd som möjlighet till erfarenhetsutbyte, kontakter och samvaro kan vara viktiga komplement.

Uppföljningen innebär att:

- Underlätta en snabb återgång till arbetet. Se till att den drabbade medarbetaren är fortsatt delaktig i arbetsgemenskapen.
- Ha uppföljningssamtal inom en vecka och ta reda på om det behövs ytterligare hjälp, exempelvis samtal om upplevelsen, hur man skall arbeta. Dokumentera.
- Gör ytterligare uppföljningar inom ca 3 månader efter händelsen för att ta reda på om några problem kvarstår. Dokumentera.
- Följ noggrant upp sjukfrånvaron hos drabbade medarbetare. Utifrån sjukfrånvaron gör en bedömning om ytterligare uppföljningssamtal eller behandling behövs.

RELATERAD INFORMATION

Arbetsmiljölagen inkl Arbetsmiljöförordningen

Se DSnet: Medarbetare/Arbetsmiljö och hälsa/Arbetsmiljö och hälsa A-Ö/Arbetsmiljör regler och lagar

Arbetsmiljöverket

www.av.se

Se särskilt följande föreskrifter (AFS) och broschyr (ADI):

- AFS 1993:2 Våld och hot i arbetsmiljön
- AFS 2001:1 Systematiskt arbetsmiljöarbete
- ADI 609 Våld och hot inom vården

SLL: Program för att förebygga, bemöta och följa upp våld och hot i arbetsmiljön

SLL:s intranät (nås via DSnet/Omvärld/Interna sidor/SLL). Gå vidare till:

Medarbetare/Stöd/Personal/Arbetsmiljö. Se dokumentlista till höger på sidan.

Vårdhandboken

Se www.vardhandboken.se

Hot och våld inom vården

Relaterade sjukhusövergripande riktlinjer (se DSnet)

- Arbetsskada – riktlinje för anmälan och information om möjlighet till ersättning
- Säkerhetsföreskrifter för Danderyds Sjukhus AB
- Riktlinjer för polisanmälan vid Danderyds Sjukhus AB
- Besöksregler - rutiner för personal vid Danderyds Sjukhus AB Besöksregler vid Danderyds sjukhus
- Konsekvens- och riskbedömning vid förändring
- Konsekvens- och riskbedömning vid förändringar i verksamheten (blankett)

Säkerhetsrutiner vid hot- eller våld på arbetsplatsen

Denna information ska sitta synligt uppsatt på varje arbetsplats.

Akuta åtgärder när hot- eller våldssituationen uppstår

Den hotade

- Påkalla hjälp via arbetskamrat, vakt eller polis
- Försök behålla lugnet samt försök att lugna den hotfulle, t ex genom att lyssna utan att ifrågasätta
- Utlöses hotet till handling, se till att sätta dig själv i säkerhet samtidigt som du påkallar hjälp.

Arbetskamrater

- Försök att hjälpa arbetskamrat som är utsatt för hotsituation på alla sätt.
- Då du uppmärksammat att en kollega är hotad, ta kontakt med chef, ring vakten eller polisen.
- Utlöses hotet till handling, se till att sätta dig själv i säkerhet samtidigt som du påkallar hjälp.

Telefonnummer:

Vakten, 569 16

Polisen, ring 112 eller närpolisen 114 14

Samtalsstöd (Företagshälsovården, Feelgood): 08-676 82 68

Krisstödssjour: Information finns på chefsforum

Akuta Krisstödsrutiner

- Ordna med resällskap till bostaden, kontakta anhöriga, försäkra dig om att den utsatta personen inte är ensam första natten.
- Vid akut behov av samtalsstöd/krishantering kontakta företagshälsovård.
- Om en arbetstagare blir fysiskt skadad, ring sjukhusets akutmottagning för att snarast göra en undersökning och göra nödvändig dokumentation.
- Chefen ansvarar för att, vid behov, samla alla berörda till samtal inom 24-72 timmar efter händelsen.

Åtgärder i anslutning till händelsen

Den hotade

- Informera närmaste chef om det inträffade – Omedelbart, eller så snart som möjligt
- Skriv avvikelserapport i HändelseVis – Så snart som möjligt
- Anmäl arbetsskada till AFA Försäkring – Så snart som möjligt
- Begär ersättning från AFA Försäkring – När skadans omfattning är känd

Chefen

- Våld och allvarliga hot om våld mot anställda ska anmälas till
 - * Arbetsmiljöverket – *Skyndsamt*
 - * Polisen – *Omedelbart*
 - * Försäkringskassan – *Så snart som möjligt (via HändelseVis)*
- Vid behov, kontakta företagshälsovårdens krisstödsjour – *Omedelbart*
- Informera sjukhusets säkerhetschef om det inträffade – *Så snart som möjligt*