



HANDLINGSPLAN VID HOT - ELLER VÅLDSSITUATIONER

Individ- och familjeomsorgen

SOCIALA OMSORGSFÖRVALTNINGEN

SOCIALA OMSORGSNÄMNDEN BESLUT 2007-02-20 § 23

Dokumenttyp Riktlinjer	Förvaltning KSF, FO omsorg
Ämnesområde Säkerhet	
Ägare/ansvarig IFO-chef	
Antagen av SON 2007-02-20 § 23	Dnr SON/2007:38
Revisions datum	Giltig fr.o.m.
	Giltig t.o.m.

Inledning:

Orust kommuns målsättning är att:

- All personal skall veta var och vilka sammanhang det finns risk för att hotfulla eller våldsamma situationer kan uppstå.
- All personal skall känna till rutiner/handlingsplan vid en våld- eller hotsituation så att den drabbade snabbt kan få hjälp eller stöd.

Handlingsplanen är indelad i sex avsnitt:

1. Förebyggande insatser
2. Akuta insatser i samband med hot- och våldsituationer
3. När larmet går
4. Åtgärder efter hot, våld eller tillbud
5. Checklista vid hot om våld
6. Checklista för kartläggning av hot eller våld

Handlingsplanen skall hållas aktuell:

- genom kontinuerlig revidering och genomgång med personalen en gång/år.
- genom att ingå i introduktionen av all ny personal
- genom återkommande övningar inom verksamheterna.

1. FÖREBYGGANDE INSATSER

Gemensamt för hela individ- och familjeomsorgen

- Besökande får inte ta med sig husdjur vid besöket.
- Hotfulla och/eller påverkade personer ska inte släppas in i verksamhetslokalerna.
- Var och en ansvarar för att fönster och dörrar till tjänsterum är stängda och i förekommande fall låsta när man lämnar arbetsplatsen för dagen.
- All personal har en skyldighet att underrätta arbetsgivaren om ett arbete innebär fara.
- All nyanställd personal ska introduceras i hot- och våldplanen och kommunens policy vad gäller hot- och våldsituationer.
- All personal är skyldig att hålla sig väl förtrogen med denna handlingsplan så att man vet hur man beter sig i olika hot- och våldsituationer. Vid oklarhet skall man begära klarläggning av sin arbetsledare.
- Vid minsta osäkerhet om hembesök kan leda till risk för hot/våld skall två handläggare åka gemensamt på hembesök.
- Enhetschefen är den som ansvarar för att bedöma hotbilden.
- Handläggare, som har ärende utanför kommunhuset, särskilt vid hembesök, skall meddela detta i expeditionen med uppgift om vart man beger sig och tidpunkt när man beräknar att återvända. Mobiltelefon tas med vid hembesök.
- Personligen skall du tänka på: se bilaga 1.

Individ- och familjeomsorgens verksamhet som finns inom kommunkontoret

- Besök till individ- och familjeomsorgens handläggare anmäler sig i expeditionen och expeditionen hänvisar till respektive handläggare som personligen hämtar sitt besök.
- Kännedom skall finnas på expeditionen över dagens besökare till individ- och familjeomsorgens handläggare.
- Besök till individ- och familjeomsorg sker endast via ingång i anslutning till expeditionen.
- Oanmälda och/eller påstridiga besökare ska i första hand tas emot på expeditionen av ansvarig handläggare och i andra hand av anmälningsmottagare i varje grupp.
- Handläggare följer alltid besökaren ut efter avslutat samtal. Besökare som är kvar efter expeditionens stängning skall **alltid** följas till entrédörren på bottenvåningen.
- Den som lämnar kontoret efter stängningstid kontrollerar rum där röd lampa lyser eller där man misstänker att besök och arbetstagare är kvar.
- Individ- och familjeomsorgen skall vara bemannad med minst två personal under kontorstid.
- Larmleverantören serverar larmen en gång per år. För övrigt om brister i funktionen uppstår skall detta genast åtgärdas via anvisat serviceföretag. Larmövning skall hållas minst en gång per år genom expeditionens försorg.

Individ- och familjeomsorgens verksamheter utanför kommunkontoret

- Ensamarbete bör i möjligaste mån undvikas.
- Tillgång till mobiltelefon med larm skall finnas för särskild utsatt verksamhet.

2. AKUTA INSATSER VID HOT- OCH VÅLDSITUATIONER

- Arbetskamrater
- Kollegor som hör något, som kan verka hotfullt från ett tjänsterum skall omedelbart göra sig ärende till rummet och förvissa sig om vad som händer.
 - Stanna kvar i närheten när ni märker att en situation blir hotfull eller är på väg att bli det. Det är psykologiskt viktigt att människor ”cirkulerar” i närheten av en sådan situation.
 - Kontakta arbetsledare och informera om vad som händer/har hänt.
 - Vid klart formulerade hot eller om en hotfull situation ej upplöses snabbt – kalla på polis, larma.
- Den hotade
- Försök behålla lugnet.
 - Lyssna aktivt och ta den aggressive på allvar.
 - Påkalla arbetskamraters uppmärksamhet – larma.
 - Respektera revir kring den aggressive.
 - Skapa andrum – föreslå annan plats, arbetsledarens medverkan etc.
 - Avstå från att själv hota eller provocera.
 - Håll dig till sakfrågan. Informera.
 - Undvik vinnare – förloraresituationer.

3. NÄR ÖVERFALLSLARMET GÅR

Från en person med överfallslarm

- Alla måste reagera, lämna sitt rum och skyndsamt bege sig till indikeringstavlan, lämna kontorsdörren öppen.
- Personal som inte tillhör individ- och familjeomsorgen stannar i sina rum och stänger om sig.
- Enhetschef eller annan utsedd person fördelar och organiserar vad som behöver göras i den uppkomna situationen.

ÅTGÄRDER NÄR ÖVERFALLSLARMET GÅR

- Vem som larmar och var finns personen.
- Två personer blir anvisade att gå till rummet där den larmade befinner sig. Knackar på, öppnar dörren och går ett par steg bakåt så att fri lejd ges mot utgången. Informera om att polis larmats och uppmana personen att gå härifrån.
- En eller två personer blir anvisade att ta övriga besökare till huvudentrén.
- En person blir anvisad att informerar växelns att larmet har gått, och att de endast skickar upp samtal gällande larmet.
- Övriga personer står kvar vid indikeringstavlan och avvaktar besked från ansvarig.
- Om den ansvarige bedömer vidare åtgärder blir en person anvisad att larma polis och eller ambulans.

4. ÅTGÄRDER EFTER HOT, VÅLD ELLER TILLBUD

- Enhetschefen skall samma dag gå igenom händelsen med den hotade och informera verksamhetschefen för vidare åtgärd. Tid för uppföljningssamtal mellan arbetsledare och den hotade skall också bestämmas. Tid för samtal hos företagshälsovården skall också bokas så snart som möjligt om behov finns. **Mer information finns i sociala omsorgsförvaltningens krishanteringsplan.**
- Berörd personal sammankallas för genomgång av händelsen under ledning av enhetschef och om behov finns företagshälsovården.
- Den drabbade skall skriva en arbetsskadeanmälan eller tillbudsrapport. **OBS! Våldshandling eller hot om våld klassificeras alltid som allvarligt olycksfall eller tillbud.**¹
- Verksamhetschef gör polisanmälan av hotet/våldet.
- Första uppföljningssamtal med den hotade skall ske inom en vecka efter händelsen och ställning tas till om behov av ytterligare hjälp och stöd finns i form av ex enskilda samtal, krisbearbetning.
- Andra uppföljningssamtalet skall ske efter tre månader för att bedöma om behov av stöd kvarstår för den hotade.
- Enhetschefen skall göra den drabbade sällskap vid eventuellt kommande rättegång.
- Rapportering av allvarligt olycksfall eller tillbud skall alltid anmälas av verksamhetschef som informerar förvaltningschef.

¹ Blankett för skadeanmälan och tillbud finns i Orust kommuns intranät.

5. CHECKLISTA VID HOT ELLER VÅLD

Drabbad

Datum

	Datum	Signum
• Samtal med arbetsledare (ska ske samma dag)
• Arbetsskadeanmälan/tillbudsrapportering upprättad tillsammans med arbetsledare
• Arbetsskadeanmälan/tillbudsrapportering skickad till personalavdelningen och skyddsombud
• Anmälan till Arbetsmiljöverket (vid allvarlig skada eller allvarligt tillbud)
• Akuta stödinsatser (ressällskap, taxiresa hem etc.)
• Rapport till verksamhetschef avlämnad
• Information om polisanmälan till:		
- SON/ordförande <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nej
- den drabbade <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nej
• Uppföljningssamtal två – ca tre månader efter tillbudet
• Erbjudande om krisbearbetning <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nej
• Ärendet avslutat/blanketten skickad till verksamhetschef

Ansvarig arbetsledare:

6. Checklista för kartläggning av risker för våld och hot i arbetsmiljön.

Frågorna utgår från reglerna i Arbetsmiljöverkets föreskrifter om hot och våld i arbetsmiljön AFS 1993:2

Riskinventering

1. Risker - var eller vilka	JA	NEJ
a) Vet du var riskerna för hot och våld finns på din arbetsplats ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Finns det särskilda risker i vissa situationer eller på vissa plaster?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Känner alla anställda, även elever nyanställda, vikarier och timanställda till riskerna ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Förebyggande åtgärder

Exempel på olika förebyggande åtgärder:

2. Agera	JA	NEJ
Vet alla anställda och elever hur man bör agera i en hot eller våldssituation?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Utbildning	JA	NEJ
Har alla anställda tillräcklig utbildning för kunna arbeta säkert och tryggt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Lokaler	JA	NEJ
Är arbetsplatsen utformad så att man kan undvika våld- eller hot situationer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Snabb hjälp	JA	NEJ
Går det att få snabb hjälp vid våld- eller hot situation?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Larm	JA	NEJ
a) Finns larm?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Finns fastställda rutiner för hur larm situationer ska hanteras?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Kan de anställda rutinerna för hur de ska använda dem?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Över ni hur ni skall handla när ett larm utlöst?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Underhåller och kontrollerar ni larmen kontinuerligt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Ensamarbete	JA	NEJ
a) Händer det att någon arbetar ensam?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Finns det särskilda risker för våld och hot vid ensamarbete?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Händer det att minderåriga arbetar ensamma?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Finns det rutiner för säker öppning och stängning för lokalen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Kan personalen säkerhetsrutinerna?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Efterlevs rutinerna av personalen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Dokumentation	JA	NEJ
a) Skriver ni ner händelser beträffande hot och våld?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Utreder ni dessa händelser?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Anmäler ni allvarliga olycksfall och tillbud till Arbetsmiljöverket?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hjälp och stöd efteråt

9. Hjälp om någonting har hänt

JA

NEJ

a) Vet ni vilken form av fysisk och psykisk hjälp eller socialt stöd som ska ges för att undvika eller lindra skador?

b) Finns det särskild hjälp att tillgå, t.ex. företagshälsovård?

När ni har gått igenom frågorna, diskutera de punkter där ni inte är överens!

Hur kan man hitta lösningar på problemen? Anteckna nedan vad som skall göras och av vem!

Planerade åtgärder

Vem utför?

Klart den

Arbetsplats

Datum

Personligen skall Du tänka på....

- att aldrig tveka om att ta upp med din arbetsledare om en situation uppstår där du känner dig osäker eller pressad; handledning är en förutsättning för att utvecklas i sitt jobb,
- ha inte dörren låst vid besök, det räcker att den är stängd,
- sitt inte med öppen dörr och tala om eller med klienter,
- var noga med att hänvisa din telefon om du inte är på ditt rum,
- ge tydlig och uttömmande information till biståndssökande om motiven för ditt beslut och besvärsmöjligheter m.m,
- eftersträva ett sakligt och vänligt bemötande även om du blir provocerad,
- tänk på klädseln; vi visar inte respekt och blir inte respekterade med utmanande klädsel,
- arbeta aldrig ensam vid risk för hot och våld,
- se till att möbleringen i rummet är sådan att du lätt kan fly vid behov,
- motring till myndigheter som önskar uppgifter om personal eller liknande,
- var uppmärksam på yttre tecken hos biståndssökande som förebud på att en hotfull situation kan uppkomma,
- vid påtaglig risk för hot och våld skall du ta upp med din arbetsledare om eventuellt polisstöd genom att ta emot besöket på polisstationen. Be ev polis att hålla kvar klienten tills handläggaren återvänt till kommunhuset,
- handläggaren ansvarar för att det finns en upprättad handlingsplan för vålds- och hotbenägna klienter. Alla berörda skall ha kännedom om handlingsplanen. Handlingsplanen skall finnas i en pärm på expeditionen.