



RIKTLINJE OCH RUTIN FÖR ATT MOTVERKA HOT- OCH  
VÅLDSSITUATIONER INOM IFO OCH BISTÅNDSENHETEN  
ARVIDSJAURS KOMMUN

Dokumentnamn	Dokumenttyp	Fastställd/upprättad	Beslutsinstans
Styrande dokument	Riktlinjer	Sn 2022-09-29 § 63	Socialnämnden
<b>Dokumentansvarig</b>		<b>Giltig till</b>	
Socialnämnden		Tills vidare	
<b>Dokumentinformation</b>	Dnr 196/2022		



## Riktlinje och rutin för att motverka hot- och våldssituationer inom IFO och biståndsenheten

Fastställt av socialnämnden 2022-09-29 § 63.

---

### Innehåll

Syfte.....	3
Bakgrund.....	3
Målgrupp.....	3
RisKFörebyggande åtgärder.....	4
Ansvar.....	5
Uppföljning och stöd.....	5
Tillbud och arbetsskador .....	5
Styrdokument och relaterad information .....	5



## Riktlinje och rutin för att motverka hot- och våldssituationer inom IFO och biståndsenheten

Fastställt av socialnämnden 2022-09-29 § 63.

---

### Syfte

Syftet med riktlinjen är att det ska vara tydligt för samtliga medarbetare när och hur man ska agera för att, om möjligt, undvika att hamna i hot- eller våldssituationer. Riktlinjen tydliggör även ansvarsfördelning samt förfaringsätt om en hot- och våldsincident inträffar.

### Bakgrund

”Lagens ändamål är att förebygga ohälsa och olycksfall i arbetet samt att även i övrigt uppnå en god arbetsmiljö”, kap 1, 1 § arbetsmiljölagen.

”Arbetsgivare och arbetstagare skall samverka för att åstadkomma en god arbetsmiljö.” kap 3 1 a § arbetsmiljölagen.

AFS 1993:2, Föreskrifter, Våld och hot i arbetsmiljön, beskriver risken för hot och våld enligt följande;

”Arbetstagaren har, eller uppfattas ha, en makt- eller myndighetsfunktion gentemot angriparen, t.ex. kund, klient, patient, elev, intagen och har rätt att neka eller ändra på något som denne vill eller att kräva något som denne inte accepterar. Hotet riktas direkt mot arbetstagaren med avsikt att skada, skrämja eller hämnas. Det kan ske direkt och oplanerat i en utlösande situation eller komma senare som hämnd, mer eller mindre välplanerat. Denna risk kan föreligga i många klientinriktade arbeten som i socialtjänsten, vården, rättsväsendet, kriminalvården och skolan. Ibland räcker det med att representera en myndighet eller organisation som angriparen har något otalt med, för att utsättas för hot, telefonterror, förföljelse, sabotage eller våld. En skrämmande variant av hot är när arbetstagarens barn eller andra närstående blir hotade. Ett särskilt problem är när angriparen är en vårdtagare som är psykiskt sjuk, senildement eller utvecklingsstörd och inte helt kan svara för sina handlingar. Sådant våld och hot kan vara oprovocerat och ibland helt oavsiktligt.”

Vidare anges i ovan föreskrift att ”arbetet ska anordnas så att risk för hot eller våld eller hot om våld så långt som möjligt förebyggs.”

Det går inte att fullt ut förebygga att personal i sitt arbete blir utsatta för hot och våld, men det är viktigt att så långt som möjligt förebygga genom tekniska och psykosociala åtgärder. Det kan vara svårt med balansgång mellan tekniska åtgärder och öppenhet mot klienter men det är ändå viktigt att vissa åtgärder vidtas för att öka tryggheten bland personalen.

### Målgrupp

Riktlinjen gäller samtliga medarbetare inom socialförvaltningens myndighetsutövning (individ- och familjeomsorgen samt Biståndsenheten.)



## Riktlinje och rutin för att motverka hot- och våldssituationer inom IFO och biståndsenheten

Fastställt av socialnämnden 2022-09-29 § 63.

### RisKFörebbyggande åtgärder

Besök på kontoret

- Boka IFO's besöksrum eller något av de större kontoren.
- Ta med kollega om du känner dig osäker på att mötet inte blir konfliktfritt.
- Ta med personlarm och se till att en kollega har ett personlarm på sig för snabb åtgärd i fall du larmar.
- Ta inte emot besök om du är ensam kvar på kontoret.

Hembesök

- Man vet aldrig vilken situation man möter, det är alltid bättre att vara två. Är man två har man någon som kan hjälpa en att larma på hjälp. Vid en händelse har man också med sig ett eventuellt vittne.
- Meddela kollega vart du ska och när du beräknas vara tillbaka. Återkoppla när du är åter.
- Ta med personlarm om du är osäker på att mötet inte blir konfliktfritt.
- Ha alltid med mobilen, försäkra dig om att det finns täckning.
- Ha larm, mobil och bilnycklar på dig, inte i en väska som kan bli kvar i rummet om du måste lämna snabbt.
- Agera snabbt vid minsta tecken på fara, avsluta mötet och lämna bostaden.
- Finns det andra personer i bostaden, var uppmärksam på att det också kan utgöra en risk.
- Tänk på vart ni sitter och vart det finns utrymningsvägar. Undvik att sitta i kök pga av att där finns gott om "tillhyggen".
- Boka inte in hembesök efter ordinarie arbetstid. Om det inte går att undvika – informera chef eller kollega och överenskom om en tid när du ska höra av dig, efter besöket.
- Tips – ta inte av dig skorna om du misstänker att du kan behöva lämna bostaden hastigt.

Allmänt

- Använd ett lågaffektivt förhållningssätt. Gå inte in i diskussion om tonläget eskalerar och blir hotfullt. Avled och avsluta mötet.
- Om du som kollega uppmärksammar ett högt tonläge i någon annans möte – knacka på och fråga hur det är eller avled med att be kollegan komma ut. Avsluta mötet.

Personlarm

- Finns på laddning i administratörs kontor. Pärlan har två egna.
- Administratör ansvarar för att provlarma en gång i kvartalet.
- Biståndshandläggare kan låna personlarm vid behov.
- Två möjligheter att larma – internt, larmet går till de andra larmen. Kollega/kollegor kommer in. Externt - håll in knappen minst tre sekunder oavsett vilken knapp. Larmet går till larmcentral Tempest. De ser adress/position och skickar ut polis. De kan inte se i vilken lägenhet man befinner sig vid hembesök. Larmcentralen kontaktar Aino, Petra eller Peter vid larm. Tvåvägskommunikation finns via larmet, så att centralen kan lyssna. De säger inget förrän den som larmat själv säger något. Larmet kan kallas tillbaka genom att ange behörighetsordet "saknas".



## Riktlinje och rutin för att motverka hot- och våldssituationer inom IFO och biståndsenheten

Fastställd av socialnämnden 2022-09-29 § 63.

---

Resa med klient

- I första hand ska resor med klienter undvikas att göra ensam – ta med en kollega.
- Om detta inte är möjligt – rådgör med chef och gör tillsammans en säkerhetsbedömning.
- Meddela kollega vart ni ska och när ni beräknas vara framme/åter. Återkoppla.
- Säkerställ att mobilen kan spåras.

Se även ”Säkerhetsrutiner och föreskrifter vid hot och våld. För dig som jobbar inom individ- och familjeomsorgen Arvidsjaurs kommun.

### Ansvar

Arbetsgivaren är ansvarig för att riktlinjer och rutiner är väl kända hos samtliga medarbetare. Närmast chef ansvarar för att gå igenom riktlinjen med nyanställda.

Medarbetaren är ansvarig för att följa riktlinjen och rutinen. Förebyggande säkerhetsåtgärder ska ses som lika självklara och kan jämföras med att använda skyddskläder inom vården.

### Uppföljning och stöd

Enhetschefen ansvarar för uppföljning av de drabbades situation och reaktioner. Vid behov kontaktas Företagshälsovården. Alla reagerar på olika sätt vid hotfulla situationer. Efter en incident är det bra om vi alla är uppmärksamma på hur andra mår.

Enhetschefen kontaktar socialchefen för planering av de mediekontakter som händelsen kan leda till. Enhetschefen beslutar om händelsen ska polisanmälas. Leder polisanmälan till rättegång behöver du som våldsutsatt eller vittne inte åka ensam. Chef eller kollega följer med.

### Tillbud och arbetsskador

Händelser som skulle ha kunnat leda till personskador, men inte gjorde det vid just det tillfället, ska rapporteras i en tillbudsanmälan. Du och din chef och skyddsombudet utreder orsaken till händelsen och fyller i blanketten tillsammans.

Allvarliga tillbud ska anmälas till Arbetsmiljöverket. Det kan till exempel vara knivhot eller hot med skjutvapen, mordhot och kontakt med smittat eller misstänkt smittat blod. Läs mer på Arbetsmiljöverkets webbplats: [www.av.se](http://www.av.se).

### Styrdokument och relaterad information

Arbetsmiljölagen (1977:1160)

AFS 1993:2 (föreskrift av arbetsmiljöverket)

---