Nacka kommun, RUTIN

| **Dokumenttyp** | **Titel** | **Diarienummer** | **Fastställd/senast uppdaterad** | **Dokumentansvarig** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| RUTIN | Hot och våld | Ange diarienummer. | 2024-05-22 | NSC ledningsgrupp |

# Hot och våld

Dokumentets syfte

Syftet med rutinen är att minimera risk för hot och våld samt säkerställa att om det ändå inträffar så ska all personal ha kännedom om hur de ska agera.

Dokumentet gäller för (kan tas bort)

Samtliga personal anställda på Nacka seniorcenter

# Utförande

Om det skulle uppstå en hotfull eller våldssituation är det viktigt att samtliga medarbetare vet hur de ska agera utifrån hur situationen ser ut. Hot och våld kan förekomma från kunder men även från personal och anhöriga. Om en situation blir hotfull med risk för personskador ska ni alltid ring 112 direkt.

När en situation lugnat sig ska man alltid skriva en avvikelse då hot och våld förekommit samt en KIA om det även behöver rapporteras om tillbud eller arbetsskada

Se även Nackas Akutplan som finns på SMART och i Bemanning och beredskapspärmen i förebyggande syfte.

**Om en hotfull situation uppstår så agera enligt följande**:

* En eller max två personer försöker lugna personen genom att ta hen åt sidan
* Om personen utgör ett hot mot andra kunder och inte vill gå åt sidan måste övrig personal lugnt hjälpa de andra kunderna in på sina rum tills situationen lugnat sig.
* Ge personen stort fysiskt utrymme så hen inte känner sig trängd.
* Lyssna på vad hen vill förmedla. Mycket aggressivitet bygger på frustration över att inte kunna eller få möjlighet att uttrycka vad man vill ha sagt.
* Vänd inte ryggen mot personen och se till att du har en utväg om det skulle behövas.
* Var uppmärksam på ditt kroppsspråk, var lugn och utför inga hastiga rörelser.
* Försök få till en samtals-och ögonkontakt med personen.
* Om det är en personal eller anhörig som uppträder hotfullt och inte lugnar sig så be dem vänligt men bestämt att lämna byggnaden. Om chef finns i verksamheten ska denna informeras direkt för att hantera situationen.
* Skriv avvikelser då hot och våld förekommer samt en KIA om det även behöver rapporteras om tillbud eller arbetsskada
* Om någon upplever hot/våld/trakasserier från en kollega eller överordnad måste detta rapporteras till närmaste chef omedelbart, både muntligt och via en KIA.

**Obehöriga tar sig in i verksamheten och hotar eller är våldsamma mot kunder och/eller personal**

* Om situationen är hotfull ring direkt 112
* Om du är ensam, ring kollega för förstärkning
* Konfrontera inte personen utan be personen vänligt men bestämt att lämna byggnaden
* Gå inte mot personen utan avlägsna dig på tryggande sätt utan att vända ryggen mot personen
* Hjälp kunder till en trygg punkt exempelvis till sina rum eller samlingsplats. tills faran är över.

**Förebyggande arbete mot hot och våldssituationer:**

* Säkerställa att det alltid finns uppdaterade riskbedömningar hos kund samt handlingsplaner och bemötandeplan vid behov
* Verksamhetschefer ansvarar för att det regelbundet görs riskbedömningar utifrån en verksamhetsnivå på hot och våldssituationer
* Vid behov finns personlarm för personal att tillgå
* Genom att arbetsplatsen har en konstant dialog om värdegrund och bemötande förebyggs mobbning och kränkande särbehandling