

Dokumenttyp	Titel	Version	Fastställt/senast uppdaterad	Dokumentansvarig
RUTIN	Hot och våld	2	2024-08-14	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

Samtlig 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, anhöriga eller obehöriga som tar sig in i verksamheten. Om en situation blir hotfull med risk för personskador ska ni alltid direkt ring 112.

När en situation lugnat sig där hot och våld förekommit måste en avvikelse skrivas i DF respons 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.
- 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.

- Om det finns en risk eller en hotfull situation uppstår inne i kundens lägenhet så ring på assistanslarm alternativt akutlarm beroende på situation.
- 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 hjälpa till att hantera situationen.
- Skriv avvikelser då hot och våld förekommit 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.
- Om någon upplever hot/våld/trakasserier från verksamhetschef så ska det rapporteras till Äldreomsorgens Affärsområdeschef.
Kontaktuppgifter finns på Nackas hemsida alternativt ring via växeln på stadshuset: 08 718 80 00

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

- Om situationen är hotfull ring direkt 112 och använd personlarmet om det finns.
- 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:

- Arbetsskador och tillbud i Kia analyseras, åtgärdas och följs upp fortlöpande både på personnivå samt verksamhetsnivå av verksamhetschef.
- Säkerställa att det alltid finns uppdaterade riskbedömningar hos kund samt handlingsplaner och bemötandeplan vid behov.

- Verksamhetschefer ansvarar för att en gång per år göra/uppdatera en riskbedömning på verksamhetsnivå gällande hot och våldssituationer. Riskbedömningen ska även uppdateras när behov finns. Se mer under rutin *Riskbedömning*.
- Vid behov finns personlarm för personal att tillgå via Nacka kommun. Verksamhetschef fattar beslut tillsammans med skyddsombud om denna åtgärd är aktuell.
- Verksamheten arbetar förebyggande mot hot/våld/mobbing/kränkande särbehandling genom kontinuerlig dialog om värdegrund och bemötande.

Mer information finns på Nackas hemsida via länken och där finns även Nackas akutplan: [Hot och våld | Nacka kommun](#)