



ARBETSMILJÖ  
VERKET

# Hot och våld inom vården





## Var finns riskerna för hot och våld?

En förutsättning för att kunna minska riskerna i arbetet och känna sig trygg i sitt jobb är att det finns information om situationer där det finns risk för hot eller våld. Ofta finns skäl att göra riskbedömningar beträffande olika patienters benägenhet till hot eller våld. På arbetsplatsen måste man därför göra en genomgång över nya patienter och eventuella riskfyllda situationer. Arbetsgivaren är ansvarig för arbetet, men arbetstagarna och även skyddsombud ska vara med vid denna genomgång.

---

*Denna broschyr bygger på Arbetsmiljöverkets regler om Våld och hot i arbetsmiljön, AFS 1993:2.*

## Säkerhetsrutiner

Inom vården förekommer många riskfyllda situationer med hot och våld. Patienter kan vara oroliga och aggressiva, vilket kan leda till ett våldsamt beteende. Ibland kan det vara anhöriga som uppträder hotfullt. Patienterna och/eller deras anhöriga kan vara påverkade av alkohol eller andra droger och detta utgör också ett riskmoment. Det är viktigt att ta fram ordentliga säkerhetsrutiner, så att alla vet hur de ska agera i en riskfylld situation.

Dokumentera rutinerna skriftligt och se till att dessa är kända av arbetstagarna. Att ha regelbundna genomgångar av säkerhetsrutinerna med arbetstagarna kan säkerställa detta.

## Inom vården förekommer många yrkeskategorier som kan råka ut för hot och våld

All vårdpersonal kan råka ut för hot och våld. Även andra yrkesgrupper som arbetar i anslutning till vårdarbetet kan bli berörda. Exempel på dessa är: kassapersonal, receptionister, vaktmästare, städ- och ekonomipersonal. Därför är det viktigt att utforma säkerhetsrutinerna så att de omfattar alla som kan komma i kontakt med våldsbenägna patienter och anhöriga.

## Utbildning och information

Alla anställda som kommer i kontakt med riskfyllda situationer ska ha ordentlig utbildning i hur man hanterar hot och våldssituationer. För att säkerställa detta kan man behöva ta fram ett särskilt utbildningsprogram. Tänk också på att en sådan utbildning även ska omfatta visstidsanställda!



Företagshälsovården kan här vara en utmärkt samarbetspartner. Arbetsgivaren ska även informera personalen om förhållandena i patientens hälsotillstånd och personliga förhållanden, som kan medföra risker för hot och våld. Denna information ska finnas skriftlig och vara lätt tillgänglig för såväl ordinarie, som för extra-personal.



## Stödåtgärder

Många arbeten inom vården medför risk för att möta aggressiva patienter och anhöriga. Att ofta vara utsatt för hot, skrik, slag, sparkar, bett och spott, utgör en stark psykisk påfrestning, som kan kräva olika stödåtgärder. Ibland kan det räcka med möjlighet att få prata ostört med arbetsledaren, arbetsgruppen eller någon arbetskamrat. Andra gånger krävs mer professionellt stöd av psykolog eller annan med beteendevetenskaplig utbildning.

# Exempel på frågor som kan ställas vid kartläggning av risker för hot och våld i arbetsmiljön

Frågorna utgår från reglerna i Arbetsmiljöverkets föreskrifter om våld och hot 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?  JA  NEJ
- b) Finns det särskilda risker i vissa situationer eller på vissa platser?  JA  NEJ
- c) Känner alla anställda, nyanställda, vikarier och timanställda till riskerna?  JA  NEJ

## FÖREBYGGANDE ÅTGÄRDER

Exempel på olika förebyggande åtgärder:

### 2. Agera JA NEJ

Vet alla anställda hur man bör agera i en hot- eller våldssituation?  JA  NEJ

### 3. Utbildning JA NEJ

Har alla anställda tillräcklig utbildning för att kunna arbeta säkert och tryggt?  JA  NEJ

### 4. Lokaler JA NEJ

Är arbetsplatsen utformad och utrustad så att man kan förebygga eller undvika hot- eller våldssituationer?  JA  NEJ

### 5. Snabb hjälp JA NEJ

Går det att få snabb hjälp vid en hot- och våldssituation?  JA  NEJ

### 6. Larm JA NEJ

- a) Finns ett för verksamheten anpassat larm?  JA  NEJ
- b) Kan personalen hantera larmet?  JA  NEJ
- c) Finns fastställda rutiner för hur larmsituationer ska hanteras?  JA  NEJ
- d) Kan de anställda rutinerna och vet hur de ska använda dem?  JA  NEJ
- e) Övar ni hur ni ska handla när ett larm utlösts?  JA  NEJ
- f) Underhåller och kontrollerar ni larmen kontinuerligt?  JA  NEJ

### 7. Ensamarbete JA NEJ

- a) Händer det att någon arbetar ensam?  JA  NEJ
- b) Finns det särskilda risker för hot och våld vid ensamarbete?  JA  NEJ
- c) Utförs riskbedömning vid ensamarbete?  JA  NEJ

### 8. Säkerhetsrutiner beträffande pengar JA NEJ

- a) Finns regler för hur mycket pengar som får finnas i kassan/receptionen?  JA  NEJ
- b) Finns säker hantering och tömning av kassan?  JA  NEJ
- c) Finns rutiner för säker transport av pengar?  JA  NEJ
- d) Kan personalen säkerhetsrutinerna?  JA  NEJ
- e) Efterlevs rutinerna av personalen?  JA  NEJ

## 9. Dokumentation

JA NEJ

- a) Anmäler ni arbetsskador, arbetslyckor och allvarliga tillbud direkt på [www.anmalarbetsskada.se](http://www.anmalarbetsskada.se)?
- b) Utreder ni dessa händelser?

## HJÄLP OCH STÖD EFTERÅT

### 10. Hjälp om något 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 gått igenom frågorna, diskutera de punkter där ni inte är överens! Hur kan man hitta lösningar på problemen? Anteckna nedan vad som ska göras och av vem!

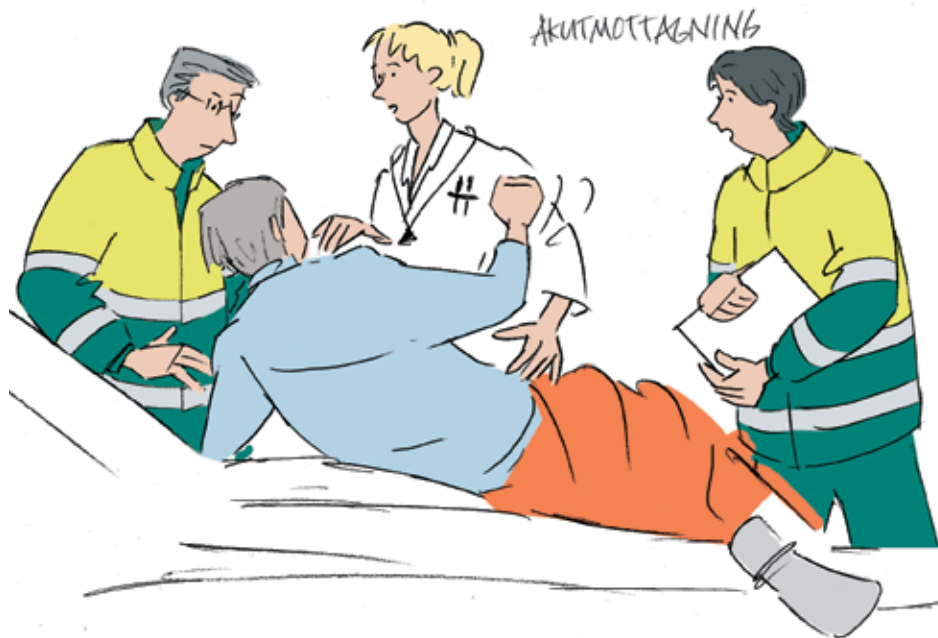
Planerade åtgärder

Vem utför

Klart den

Arbetsplats

Datum



## Ambulanstransport och mottagande vid akutmottagning

Ofta får ambulanspersonalen mycket lite information om patientens hälsotillstånd när ambulans tillkallas. Ambulanspersonal måste därför ha särskild träning i att snabbt ta reda på om det kan finnas risk för hot och våld. När ambulanspersonalen lämnar patienten på akutmottagningen ska de informera personalen om sådant som är väsentligt för säkerheten.

## Tänk på lokalernas utformning och utrustning!

Arbetsplatsen kan vara allt från byggnader, kulvertar, lokaler och fordon där arbetstagaren utför sitt arbete. Hur arbetsplatsen är utformad utifrån hot- och våldsrisker är av största betydelse. Ibland kan riskerna minska eller förebyggas genom byggnadstekniska åtgärder och god planering. En del föremål och möbler kan kanske vara fast placerade. Uppmärksamma reträttvägar i samband med möblering. Undvik vassa föremål om det är möjligt eller förvara dem så att inte obehöriga kommer åt dem.



## Snabb hjälp – Larm

För att kunna få snabb hjälp i en nödsituation behöver de anställda ha tillgång till larm. Det finns flera olika utföranden, till exempel bärbart och stationärt larm. Ibland behövs en kombination av bägge sorterna. Personalen måste instrueras om hur larmen fungerar. Det är också viktigt att utarbeta en organisation för hur larmen ska tas emot och besvaras. Larmen måste underhållas ordentligt. Det är viktigt att regelbundet kontrollera att de fungerar.

## Ensamarbete

Om en arbetsuppgift innebär en påtaglig risk för hot eller våld får den inte utföras som ensamarbete. Vid en undersökning av riskerna ska arbetsgivaren bedöma detta. Även om en person inte är ensam på sin avdelning/enhet, kan vissa arbetsmoment utgöra risker om de utförs som ensamarbete.

## Anmäl arbetsskador, allvarigare tillbud och olyckor

Arbetsgivaren ska anmäla arbetsskador, allvarliga olyckor och allvarigare tillbud direkt på [www.anmalarbetsskada.se](http://www.anmalarbetsskada.se). Där fyller man i uppgifter både till Arbetsmiljöverket och Försäkringskassan. Arbetsgivaren måste också utreda och följa upp inträffade arbetsskador. Det är bra om arbetsgivaren och skyddsombud gemensamt går igenom vad som inträffat för att förhindra att skadan händer igen.



## Krisstöd till arbetstagaren och arbetsgruppen!

Efter allvarigare hot- eller våldshändelser behöver ofta såväl den enskilde som arbetsgruppen hjälp och stöd för att bearbeta situationen. Omedelbart efter en våldshändelse kan man befinna sig i ett chocktillstånd och därför kan erbjudandet om krisstöd behöva upprepas efter en tid. I regel kan företagshälsovården erbjuda detta stöd.



ARBETSMILJÖ  
VERKET

**Fler exemplar av denna  
trycksak beställs från**

Arbetsmiljöverket

112 79 Stockholm

Telefon: 010-730 90 00

E-post: [arbetsmiljoverket@av.se](mailto:arbetsmiljoverket@av.se)

[www.av.se](http://www.av.se)

Best nr **ADI 609**

Vår vision: Alla vill och kan skapa en bra arbetsmiljö