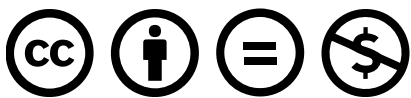


# KRAVSPECIFIKATION

Grundläggande kompetens  
**HOT OCH VÅLD**



SÄKER VÄRDMILJÖ



Detta dokument är licensierat enligt Creative Commons 4.0 International.

Det betyder att du har rätt att använda och dela dokumentet fritt, under förutsättning att det delas i sin helhet.

Du får inte göra några ändringar, inklusive varumärke eller profil, och du får inte använda dokumentet för kommersiella ändamål.

Utgiven 2023-03-01

Peritum AB  
Axel Danielssons väg 267  
215 82 Malmö

# INNEHÅLL

1. INLEDNING.....	3
2. UTMANINGAR.....	3
3. MÅLBILD.....	3
4. INNEHÅLL.....	4
4.1. FÖRSTÅ.....	4
4.2. AGERA.....	6
4.3. FÖREBYGGA.....	7

## 1. INLEDNING

Denna kravspecifikation syftar till att beskriva minimikrav om grundläggande kompetens – hot och våld för alla medarbetare.

## 2. UTMANINGAR

### **Bristande ansvar.**

Chefer vet inte vilket ansvar de har och det finns brister i hur man leder arbetet för att motverka hot och våld

### **Bristande förmåga.**

Ojämn kompetens och förmåga hos personalen, avsaknad av gemensam grundläggande förmåga att hantera hot & våld situationer

### **Falsk trygghet.**

Okunskap om betydelsen av den egna insatsen, tro att system och andra tar större ansvar än de gör.

## 3. MÅLBILD

Skapa trygghet genom tillit till egen och andras förmåga, genom att alla medarbetare ges grundläggande kunskap om hur man:

- Förebygger fysiska och organisatoriska brister i skyddet på arbetsplatsen, genom att vara observant och bidra till att de blir åtgärdade.
- Deskalerar en spänd situation för att undvika fysiskt och psykiskt våld, för att skydda människor, lokaler och förmågan att bedriva verksamhet.
- Bedömer när man behöver tillkalla hjälp och hur man hanterar en pågående situation med hot eller våld på arbetsplatsen.

## 4 INNEHÅLL

### 4.1 FÖRSTÅ

INNEHÅLL	KUNSKAPSMÅL
Normförskjutningar i samhället	Samhällsförändringar, digitaliseringen och normförskjutning. <ul style="list-style-type: none"><li>• Ett hårdnande samtalsklimat avspeglar sig i relationer mellan vårdpersonal, vårdsökande, anhöriga, servicefunktioner och klienter</li><li>• Nya hotbilder – ny teknik</li></ul>
Vad är hot & våld	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fysiskt våld<ul style="list-style-type: none"><li>○ angrepp som avser fysisk skada, t.ex. slag, sparkar, bett, spott, våldtäkt</li></ul></li><li>• Psykiskt våld<ul style="list-style-type: none"><li>○ Förminskning</li><li>○ Mobbning</li><li>○ Sexuella trakasserier</li><li>○ Kulturella trakasserier</li><li>○ Hot om våld</li></ul></li><li>• Var finns våld och hot om våld? (t.ex. mellan kollegor, mellan vårdgivare och vårdtagare, mellan vårdgivare och anhöriga, mellan vårdgivare och allmänheten)</li></ul>
Särskilt utsatta situationer	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ensamarbete</li><li>• Kontakt med allmänheten</li><li>• Hantering av värdefulla föremål</li><li>• Arbete med utsatta människor</li><li>• Accepterande kultur</li><li>• Stress</li><li>• Brister i arbetsmiljön</li></ul>
Orsaker till att hot & våld-situationer uppstår	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instrumentellt våld</li><li>• Människor i emotionell obalans<ul style="list-style-type: none"><li>○ Otillfredsställda behov, desperation</li><li>○ Missbruk och psykisk sjukdom</li><li>○ Demens</li><li>○ Stress</li><li>○ Okunnighet om sociala spelregler</li><li>○ Kulturella skillnader</li><li>○ Bemötande från människor som upplevs som respektlöst</li><li>○ Maktobalans (Beroendeställning)</li></ul></li></ul>

Förståelse för vad som händer vid en konflikt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konfliktens förlopp <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mindre irritation eller frustration</li> <li>○ Förhöjt känslotillstånd</li> <li>○ Förlorad självkontroll</li> <li>○ Akut kris</li> </ul> </li> <li>• Genom att bemöta en person på ett medvetet sätt kan en akut kris ofta undvikas</li> </ul>
Vad händer i dig när du bemöts av en person med förhöjt känslotillstånd	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vad händer i dig när du hamnar i en hotfull situation <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Känslomässiga reaktioner</li> <li>○ Fysiska reaktioner</li> </ul> </li> </ul>
Regelverk och värdegrund	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regionernas vision</li> <li>• Arbetsmiljölagstiftning, arbetsmiljöansvar</li> <li>• Medarbetarens rättigheter och skyldigheter</li> <li>• När kan vi neka att ge vård?</li> <li>• Nödvarnrätten</li> <li>• Rättigheter: polis, väktare, ordningsvakt</li> </ul>
Vikten av den fysiska miljön och lokalernas utformning	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Skydd vid hot &amp; våld-situationer, t.ex. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Övervakningskameror och speglar</li> <li>○ Larm- och passagesystem</li> <li>○ Belysning</li> <li>○ Låsbara utrymmen</li> <li>○ Skottsäkert glas</li> <li>○ Utrymningsvägar</li> <li>○ Utryckningstid väktare</li> <li>○ Fysiska barriärer</li> </ul> </li> <li>• Minska risken för att hot &amp; våld uppstår, t.ex. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Minimera störande lukt, ljud och synintryck i väntrum</li> <li>○ Miljö med behaglig temperatur och luftfuktighet</li> <li>○ Motverka uttråkning och väntetid</li> <li>○ Säkerställ tillräckligt med plats för personal, patienter och anhöriga</li> <li>○ Enkelt tillgängliga och väl skyltade faciliteter såsom toaletter, mat och dricka</li> <li>○ Använd lugnande färger</li> <li>○ Bekväm möblering</li> </ul> </li> </ul>
Verksamhetens rutiner och fördebreddelser	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riskbedömning av arbetsuppgifter och arbetsplatsen</li> <li>• Lokal åtgärdsplan vid hot &amp; våld ska finnas på arbetsplatsen</li> <li>• Säkerställ arbetsplatsens inbyggda skydd fungerar</li> </ul>

## 4.2 AGERA

INNEHÅLL	KUNSKAPSMÅL
Vad går gränsen för vad jag kan hantera själv	<p>Nivån för vad som upplevs som acceptabelt skiljer sig kraftigt mellan olika individer och arbetsplatser.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hur identifierar jag gränsen från när en person som är arg övergår till att bli aggressiv och hotfull?</li> <li>• Min egen roll</li> <li>• Var går gränsen när jag söka hjälp och skydd.</li> </ul>
Nedtrappning för att undvika konflikt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Du behöver använda nedtrappning för att lugna ner en spänd situation</li> <li>• Vad och varför är nedtrappning effektivt</li> </ul>
Grunder i nedtrappning 1: Kontrollera dig själv	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visa inte rädsla eller undergivenhet</li> <li>• Slappna av i ansiktet, gör inga miner</li> <li>• Ha sänkta öppna armar och öppna händer</li> <li>• Andas djupt och koncentrera dig på situationen</li> <li>• Långsamma och mjuka rörelser</li> <li>• Hota inte eller ge falska löften</li> <li>• Döm inte, kritisera inte, visa inte irritation</li> <li>• Säg inte att de har fel och att du har rätt</li> <li>• Rättfärdiga inte dig själv</li> <li>• Ignorera förolämpningar</li> <li>• Låt inte personen tappa ansiktet</li> </ul>
Grunder i nedtrappning 2: Visa respekt och empati	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visa intresse för personen</li> <li>• Tänk på ditt röstläge</li> <li>• Lyssna – bekräfta känslor och behov</li> <li>• Ta dig tid, stressa inte</li> <li>• Skapa ögonkontakt</li> <li>• Försök att sätta dig in i personens situation</li> <li>• Var uppriktig och genuin</li> <li>• Berätta inte vad personen borde känna</li> <li>• Bagatellisera inte känslor</li> <li>• Ge inga råd eller order, t.ex. "om jag var du skulle jag ..."</li> <li>• Var inte överdrivet vänlig, det kan ses som nedlåtande</li> <li>• Empatisk med känslor, inte aggressivt beteende ("Jag förstår att du är arg, men det är inte OK att slå si och så ...")</li> <li>• Bekräfta känslor – men inte aggressivt beteende ("Jag förstår att du är arg, men det är inte OK att skrika ...")</li> </ul>

## 4.3 FÖREBYGGA

INNEHÅLL	KUNSKAPSMÅL
Vilka risker finns på din arbetsplats	<p>Hur förberedda är ni på er arbetsplats på att en hot &amp; våld situation uppstår?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Risker på arbetsplatsen (t.ex. värdeföremål, öppenhet för allmänheten)</li><li>• Risker i specifika arbetsituationer (t.ex. ensarbete)</li></ul>
Hur kan vi minska risken för hot & våld situationer uppstår på arbetsplatsen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hur har vi disponerat lokalerna för att minska risken för irritation? (koppla ihop med Förstå – Vikten av den fysiska miljön och lokalernas utformning)</li></ul>
Skydd på arbetsplatsen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vilket skydd finns på vår arbetsplats?</li></ul>
Hitta förbättringar och rapportera brister	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hur arbetar vi med förbättringar, lärande och rapportering av brister?</li></ul>
Lokal åtgärdsplan (nödlägesplan)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vad är lokal åtgärdsplan och varför behövs den?</li><li>• Vad kan den innehålla?</li></ul>





**SÄKER VÅRDMILJÖ**



**Kravspecifikation**  
Grundläggande kompetens **HOT OCH VÅLD**

