

 <b>ÖSTHAMMARS KOMMUN</b> – EN DEL AV ROSLAGEN Socialförvaltningens ledningssystem	Dokumenttyp:		
	Rutin		
Titel:			
<b>Risk för hotfulla situationer inom IFO Boendestöd</b>			
Granskad av:	Fastställd av:	Fastställd datum:	Reviderad datum:
APT	Enhetschef	2014-02-25	2019-02-28

**Denna rutin är komplement till IFO:s rutin gällande hot och våld.**

Tänkbara risksituationer	Förhållningssätt / Åtgärd	Ansvarig
Akut hot och våldssituation	Använd personlarm eller ring <b>112</b>	Medarbetare
Akut dödsfall eller suicid	Använd personlarm eller ring <b>112</b> samt kontakta närmaste <u>enhetschef</u> omgående alt Arbetsledare <u>jourtid</u> (ArJ) Tfn: 018 – 727 50 50	Medarbetare
Anmälan om tillbud, olycksfall, hot och våld	<p>Anmäl alltid om du känner dig hotad, har blivit hotad, råkat ut för en olycka eller arbetsskada. Ta hjälp av dina medarbetare eller enhetschef om du känner dig osäker på anmälan (KIA).</p> <p>Läs mer i personalhandboken som finns på kommunens intranät.</p> <p>Enhetschefen gör sin utredning utifrån din anmälan. Därefter övervägs en polisanmälan. Polisanmälan görs då i verksamhetens namn. Om chefen är oenig med dig om polisanmälan, kan du själv anmäla.</p> <p>När den akuta situationen är över behöver du ta hand om dig själv. Prata med någon av dina arbetskamrater eller med enhetschefen. Behöver du bearbeta det som hänt, be chefen om stödsamtal genom företagshälsovården. Vid behov kallas hela arbetsgruppen in för gemensamt samtal/debriefing.</p>	Medarbetare
Bemötandet	<p>Professionellt bemötande i alla lägen.</p> <p>Följ de metoder du har lärt dig. Bevara lugn och ”rulla med motstånd”. Lågaffektivt bemötande minskar risk för att situationen trappas upp. Läs av kroppspråk, tänk på att alla inte gillar närhet och kroppskontakt. Lyssna aktivt.</p> <p>Ta hjälp vid handledning för att lära dig mer om bemötande.</p>	Medarbetare

Brutna överenskommelser	<p>Lova inte mer än du kan hålla.</p> <p>Informera individuellt.</p> <p>Ge tydlig och korrekt information.</p>	Medarbetare
Förföljelse	<p>Om du känner dig förföljd av en brukare du jobbar hos ta kontakt med din närmaste chef.</p> <p>Nedanstående bör du själv göra:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dokumentera alla kontakter och händelser kontinuerligt.</li> <li>- Var tydlig med att du inte vill ha kontakt med personen som förföljer dig.</li> <li>- Undvik sedan att ha kontakt, lämna över till chefen.</li> <li>- Gå nya vägar, ändra dina tider, handla i nya butiker.</li> <li>- Byt telefonnr och e-postadress.</li> </ul> <p><b>Anmäl alltid förföljelse som tillbud eller arbetskada enligt rutin.</b></p> <p>Enhetschefen gör sin utredning utifrån din anmälan. Därefter övervägs en polisanmälan. Polisanmälan görs då i verksamhetens namn. Om chefen är oenig med dig om polisanmälan, kan du själv anmäla.</p>	Medarbetare
Hotsituation	<p>Bevara ryggen fri</p> <p>Se till att du har fri väg ut ur rummet</p> <p>Bevara ditt lugn och ”rulla med motståndet”</p> <p>Lyssna aktivt</p> <p>Professionellt bemötande</p> <p>Ta brukaren eller annan person på allvar</p> <p>Respektera revir</p> <p>Skapa andrum</p> <p>Håll dig till sakfrågan</p> <p>Hota inte själv</p> <p>Be att få återkomma</p>	Medarbetare

	<p>Lämna situationen</p> <p>Berätta för medarbetare eller närmaste chef om vad som hänt</p> <p><b>Anmäl alltid hot om våld eller våld som tillbud eller arbetskada enligt rutin.</b></p> <p>Enhetschefen gör sin utredning utifrån din anmälan. Därefter övervägs en polisanmälan. Anmälan görs då i verksamhetens namn.</p>	
Kommunikationsproblem	<p>Använd ett enkelt, klart och tydligt språk.</p> <p>Var uppmärksam på hörselnedsättning.</p>	Medarbetare
Kompetensbrist	<p>Gör enhetschefen uppmärksam på att du saknar kompetens inom viktigt område t ex bemötande, kunskap om funktionsnedsättning.</p>	Medarbetare
Kontakt på fritiden	<p>Ta inte kontakt med brukare du jobbar med på din fritid, det kan ge fel signaler om att du inbjuder till vänskap utanför arbetstid. Om du har blivit vän med någon du är boendestödare till kan du inte fortsätta vara den personens boendestöd. Annan medarbetare får ta över.</p>	Medarbetare
Kontakt utanför ordinarie arbetstid	<p>All kontakt med brukare sker via arbetsmobil och arbetsmail. Det ger fel signaler om kontakten sker via privat mobil och mail. I de fall där kontakt sker utanför ordinarie arbetstid ska syftet vara tydligt beskrivet i brukarens journal t ex brukare som behöver telefonstöd en kväll eller helg vid speciellt tillfälle.</p>	Medarbetare
Ny personal, studenter och elever	<p>Följ introduktionsplanen. Ge nödvändig information om brukaren och bemötande.</p>	Utsedd handledare
Närstående och grannar. I vissa fall kan brukaren ha närstående eller grannar som bedöms vara risker, då de kan vara påverkade och/eller hotfulla.	<p>I första hand när så är möjligt skapa en god kommunikation med brukarens närstående. Eftersträva ett gott samarbete med brukarens samtycke.</p> <p>Om det ändå föreligger en risk med närstående som är uppenbar, avboka besöket innan.</p>	Medarbetare

	Om risken blir uppenbar vid besöket, lämna platsen så säkert som möjligt.	
Personalens bostadsort	Som regel är personalen inte boendestödjare för de brukare som bor på samma ort som man själv bor. Undantagsvis kan detta ske, riskbedömning har då noggrant genomförts för gällande brukare.	Medarbetare i samråd med enhetschef
Polisanmälan. Om boendestödet medverkat till att brukaren polisanmälts t ex p g a innehav av droger.	Extra noggrann riskbedömning görs innan efterföljande besök. Samtal på kontoret med brukaren tillsammans med annan medarbetare eller chef kan vara nödvändigt för att minska risk för hämnd.	Medarbetare
Påverkad av alkohol eller droger.	Om du vet att brukaren är påverkad avbokas besöket och ny tid planeras in. Meddela brukaren orsak till avbokning.  Om du märker under besöket att brukaren är påverkad, avsluta besöket så smidigt som möjligt med stor respekt. Meddela brukaren i efterhand varför du avslutade besöket tidigare än planerat för att minimera risk för provokation.	Medarbetare
Stress	Ha egna metoder för stressreducering, ta hjälp vid handledning. Om du ofta känner dig stressad berätta för din närmaste chef.	Medarbetare