

*Handläggare:  
Jannike Wenke och Marie-Louise Hall*

Personalberedningen

## **Kartläggning av arbetet mot hot och våld inom hälso- och sjukvården**

### **Ärendet**

Personalberedningens beslut att uppdra till landstingsstyrelsens förvaltning **att** kartlägga arbetet mot hot och våld inom hälso- och sjukvården samt **att** presentera kartläggningen och förslag till åtgärder vid personalberedningens möte den 29 november 2005.

### **Förslag till beslut**

Personalberedningen beslutar för sin del föreslå landstingsstyrelsen besluta

*att* uppdra till landstingsstyrelsens förvaltning att utarbeta ett åtgärdsprogram för att förebygga, bemöta och följa upp hot och våld inom hälso- och sjukvården

### **Bakgrund**

Arbetsmiljöverkets föreskrift Våld och hot i arbetsmiljön (AFS 1993:2) reglerar arbetsgivarens ansvar att utreda och vidta riskförebyggande åtgärder. Föreskriften innehåller ett särskilt avsnitt med checklistor som kan användas som stöd för att kartlägga av risker i arbetsmiljön, utarbeta säkerhetsrutiner och vidta åtgärder vid en akut våldshändelse. Andra föreskrifter som berör hot- och våldproblematik inom vård och omsorg är Första hjälpen vid krisstöd (AFS 1999:7), Omvårdnadsarbete i enskilt hem (AFS 1990:18) och Ensamarbete (AFS 1982:3). Alla checklistor finns att läsa på Arbetsmiljöverkets hemsida [www.av.se](http://www.av.se).

Arbets- och miljömedicin har utarbetat faktabladet "Hot och våld inom vård och omsorg"(2003) som främst riktar sig till arbetsledare/arbetstagare inom vård- och omsorgsyrsken (se [www.folkhalsoguiden.se](http://www.folkhalsoguiden.se))

Landstingsstyrelsens förvaltning har tagit fram Policy och riktlinjer för säkerhet gällande samtliga förvaltningar och bolag inom SLL. Ett landstingsövergripande råd för riskhantering och säkerhet ska inrättas, och under 2006 genomförs riktad information om säkerhet till personal inom landstinget (LS 0411-2055). I det arbetet är informations- och utbildningsaktiviteter inom arbetsmiljöområdet en viktig del. En arbetsgrupp som leds av landstingets säkerhetskollegium kommer att tillsättas inom kort, med uppgift att ta fram landstingsövergripande "normalföreskrifter" som

### Bilagor

1. Sammanfattning av enkätsvar (LSF)
2. Arbetsmiljöverkets rapport 2005-09-14

med justeringar anpassas till varje förvaltnings- och bolags verksamhet. I dessa föreskrifter kommer hot och våld att vara en av de mest prioriterade åtgärderna. Landstingets förvaltningar och bolag ansvarar för att ta fram riktlinjer och handlingsplaner för hur säkerheten ska förbättras.

### **Vad innebär arbetsgivaransvaret?**

Statistiska Centralbyråns (SCB) undersökningar av levnadsförhållanden visar att våld och hot drabbar människor i arbetet oftare än i något annat sammanhang. I landstinget utgör arbetet mot hot och våld ett prioriterat utvecklingsområde. Landstingets policy för säkerhet anger inriktningen för det systematiska arbete som ska bedrivas i syfte att ”säkerställa integritet och trygghet för patienter, resenärer, anställda, förtroendevalda och alla övriga som berörs av landstingets olika verksamheter”.

I Arbetsmiljöverkets föreskrift Våld och hot i arbetsmiljön ges en relativt bred definition av våld som beskrivs på följande sätt: ”Våld varierar från mord till trakasserier i form av hot via brev eller telefon” (AFS 1993:2). Arbetsgivarens huvudansvar i lag och föreskrifter innebär att:

- Arbetsgivaren ska utreda riskerna för hot och våld och vidta de åtgärder som kan behövas
- Arbetet ska anordnas så att riskerna för hot och våld så långt som möjligt förebyggs
- Arbetstagarna ska få instruktioner och handledning om det föreligger risk för hot och våld
- Arbetstagare ska kunna kalla på snabb hjälp
- Arbetstagare som utsatts för hot eller våld ska snabbt få hjälp och stöd för att förebygga eller lindra såväl fysisk som psykisk skada
- Alla tillbud och händelser ska utredas och dokumenteras.

Arbetsmiljöverket (AV) är tillsynsmyndighet och har under senare år gjort riktade insatser för att särskilt följa upp hur väl arbetsgivaren lever upp till sitt arbetsmiljöansvar. Ett exempel är tillsynsinsatsen mot psykiatri/beroendevård och socialpsykiatri som AV:s Stockholmsdistrikt genomförde under åren 2004-2005. Inspektionen inom landstingets psykiatri och beroendevård visade på tydliga brister när det gäller rutiner för bland annat kartläggning av arbetsmiljörisker, upprättande av skriftliga åtgärdsplaner, upprättande av rutiner för våld och hot om våld, säkerhetsrutiner och krisstöd (se bilaga 2).

### **Enkätundersökning**

På uppdrag av personalberedningen har en intern enkätundersökning gjorts av arbetet mot hot och våld inom hälso- och sjukvården.

Enkätresultatet visar att vissa arbetsplatser är mer utsatta för hot- och våldsincidenter än andra, framförallt gäller det landstingets psykiatriska verksamhet och sjukhusens akutmottagningar. Sammanfattning av resultatet och redovisning av enkätsvar återges i bilaga 1.

### **Exempel från andra landsting**

Västra Götalandsregionen har nyligen antagit ett åtgärdsprogram som bland annat slår fast att förhållningssättet inom regionen innebär nolltolerans mot all form av våld och hot mot våld. Vidare ska förvaltningsledningarna ”öka sitt fokus på att skapa fungerande strukturer för avvikelserapportering. Insatser ska göras för att säkerställa viljan att rapportera händelser. Det ska vara obligatoriskt att göra en polisanmälan av händelser som innehåller våld och hot om våld. Kontinuerliga informations- och utbildningsinsatser, riktade mot chefer och medarbetare, ska genomföras för att öka kunskapen om hur man bör hantera våld och hot om våld. Alla förvaltningarna ska intensifiera sitt arbete med upprättande av handlings-/åtgärdsplaner”.

Region Skåne har under år 2005 tagit fram och fastställt riktlinjer för hot och våld. Syftet med riktlinjerna är att ange gränser samt ge underlag för en gemensam grundnivå för att förebygga, och på ett likartat sätt stå emot det hot och våld som personer inom Region Skånes verksamheter kan utsättas för. Riktlinjerna ger också vägledning om hur bemötandet och hanteringen av aggressionshandlingar ska ske utifrån en gemensam syn och ett väl genomtänkt förhållningssätt.

Landstinget i Östergötland har utarbetat underlag som i stort motsvarar Västra Götalands Regionen.

### **Förvaltningens synpunkter**

Förvaltningen konstaterar att våld och hot är ett stort samhällsproblem och att vissa arbeten är mer riskfyllda än andra. Tendensen är att våldet ökar och att våldet blivit grövre och ändrat karaktär. Inom sjukhusens akutmottagningar och inom den psykiatriska vården märks detta tydligt, ett faktum som gör att det ställs särskilda krav på medarbetarstöd och krishantering vid dessa arbetsplatser.

Förvaltningen kan också konstatera att det pågår ett aktivt arbete inom hälso- och sjukvården för att utveckla metoder och arbetssätt i syfte att kartlägga och förebygga hot och våld i arbetsmiljön. Exempelvis har Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO) hösten 2005 startat arbetsmiljöprojektet ”Att förebygga och hantera hot och våld från patienter i psykiatrisk vård – etablering av kontinuerlig kompetensutveckling hos vårdpersonal”.

Pilotprojektet är flerårigt och syftar till att optimera vårdkvaliteten för patienterna, sänka sjukfrånvaron och skapa säkrare arbetsplatser och bättre arbetsmiljö för medarbetarna.

Arbetsmiljöverkets systeminspektioner visar att chefernas kunskaper om hur våldshändelser eller hot ska hanteras ofta är bristfälliga, och att det i vissa fall saknas fungerande strukturer för avvikelserapportering och uppföljande åtgärder. Arbetsmiljöverkets erfarenheter säger också att hotbilden finns inom alla geografiska områden, d v s problematiken kan inte generaliseras till att enbart gälla områden med en viss social struktur.

### **Förslag till beslut**

Förvaltningen anser att de brister som Arbetsmiljöverket uppmärksammat är av sådan karaktär att det krävs tydliga riktlinjer som klargör hur förvaltningar och bolag ska hantera hot- och våldsproblematiken. På samma sätt som skett i Västra Götalandsregionen, Region Skåne m.fl. landsting bör landstinget anta ett gemensamt förhållningssätt som innebär nolltolerans mot all form av våld och hot om våld. Förvaltningen föreslår att landstingsstyrelsens förvaltning får i uppdrag att, tillsammans med företrädare för hälso- och sjukvården, utarbeta ett åtgärdsprogram för att förebygga, bemöta och följa upp hot och våld och inom hälso- och sjukvården och att detta dokument tillförs avsnitt Skydd mot hot och våld i ”Riktlinjer för säkerhet inom Stockholms läns landsting”.

Sören Olofsson

## **Bilaga 1 - Sammanfattning av enkätsvar**

Nedan redovisas enkätfrågor och en sammanfattning av de svar som inlämnats från Södersjukhuset (SÖS), Danderyds sjukhus, S:t Eriks Ögonsjukhus, Karolinska Universitetssjukhuset, Södertälje sjukhus, Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO):

### **1. Hur fungerar delegeringen när det gäller säkerheten i arbetsmiljön?**

*Verksamheterna har skriftlig delegationsordning som anger vilka arbetsuppgifter som delegeras. Det yttersta arbetsmiljöansvaret åvilar sjukvårdsdirektör (motsv). I det praktiska genomförandet vilar ansvaret för arbetsmiljöfrågorna på resultatenhetschefer/arbetsledare enligt de arbetsmiljöinstruktioner som utfärdats. Vidare finns övergripande dokument kring säkerhet. Karolinska Universitetssjukhuset har under 2004 påbörjat arbetsmiljödiplomerings av chefer. Samtliga chefer kommer att vara arbetsmiljödiplomerade under 2006.*

### **2. Sker kartläggning av risker för hot och våld i alla verksamheter?**

*Generellt sker kartläggning i de verksamheter där risk- och hotbilden bedömts vara så stor att den föranleder en särskild kartläggning, exempelvis vid akutmottagningarna och inom psykiatrin. Vid skydds rond tas frågor om säkerhet och nödsituationer upp. Arbetssskadeanmälningar sammanställs i samband med bokslut. Avvikelse rapporteringssystem används bl a inom Södertälje-psykiatrin; all personal ska skriva en arbetssskaderapport vid varje händelse/tillbud. Ärenden följs upp vid arbetsplatsträffar. SÖS har övergripande riktlinjer som föreskriver att alla verksamhetsområden ska göra en riskbedömning.*

### **3. Finns åtgärdsplaner för att förebygga hot och våld?**

*Åtgärdsplaner har tagits fram för vissa enheter där risk- och hotbilden bedöms vara särskilt stor. Vid skydds rond uppmärksammas området hot- och våld. Södertälje-psykiatrin har en övergripande handlingsplan för hela sektorn som behandlar riktlinjer för såväl slutenvård- som öppenvård.*

### **4. Har särskilda åtgärder/metoder genomförts för att förebygga hot och våld?**

*Verksamheterna använder säkerhetspärmar med rutiner, överfallslarm och vaktbolag. Vid sjukhusens akutmottagningar finns överfallslarm och bevakningskameror mm. Exempelvis har SÖS överfallslarm i samtliga rum,*

*korridorer och lokaler på akutmottagningen. Vidare har SÖS sedan våren 2005 utökat väktarinsatserna med en väktare som är placerad på akutmottagningen onsdag, fredag och lördagnätter. Särskilda rutiner finns vid de avdelningar där risken för hot och våld är störst, t ex vid nattarbete. Akutmottagningen vid Karolinska Universitetssjukhuset, Solna har haft personal från Häktet som föreläst om hot och våld.*

5. Har någon åtgärd/metod visat sig ha goda effekter, beskriv i sådant fall på vilket sätt?

*Åtgärder som visat sig ha god effekt är att undvika ensamarbete och att ha en viss minimibemanning (SLSO). Att personalen ska bära överfallslarm där larmet går direkt till vakten (Södertälje sjukhus, SÖS) och att utöka väktarbemanningen är andra exempel. SÖS uppger att denna åtgärd samt ökad kontroll på inpassering har lett till att säkerheten förbättrats. Södertälje-psykiatri betonar "ett korrekt bemötande så långt som möjligt i alla lägen". Karolinska Universitetssjukhuset, akutmottagningen i Solna, har haft hjälp av skådespelare som undervisat i kroppsspråk.*

*Flera verksamheter beskriver också att utbildning och ökad kunskap har gett goda resultat. Exempelvis har polisen haft föreläsningar på några av SLSO:s enheter. Danderyds sjukhus beskriver att utbildning i bemötande har gjort personalen bättre rustade att hantera hot- och våldssituationer.*

6. Genomförs återkommande utbildning av chefer och medarbetare kring frågor om hot och våld?

*Ämnet "Hot och våld" finns ofta med i de arbetsmiljöutbildningar som anordnas. Utbildning i hur man bemöter vissa patientgrupper sker t ex på SÖS. Danderyds sjukhus genomför regelbundet utbildningar för alla medarbetare på akutkliniken om bl a bemötande. Inom psykiatri genomförs återkommande utbildningar kring frågor om hot och våld. Vid Karolinska Universitetssjukhuset ingår arbetsmiljöutbildningar i det systematiska arbetsmiljöarbetet, och dessa frågor ska tas upp på arbetsplatsträffar.*

7. Har arbetsplatserna säkerhetsrutiner för arbete som medför risk för hot eller våld? Om ja, hur görs dessa rutiner kända för medarbetarna?

*Flertalet arbetsplatser använder de övergripande säkerhetsrutiner som finns för respektive verksamhet, dessa finns ofta att tillgå via intranätet. Information om säkerhetsrutinerna sker vanligen vid nyanställning och vid återkommande genomgångar, t ex genom att diskuteras vid arbetsplatsträffar.*

8. Kan arbetet för att förebygga hot och våld förbättras, beskriv i sådant fall på vilket sätt!

*Ytterligare förbättringar skulle kunna göras med skottsäkert glas och dygnet-runt-väktare men det är enligt verksamheterna en kostnadsfråga (SÖS). Andra sätt att arbeta med denna fråga som nämns i svaren är att regelbundet diskutera frågor om säkerhet, attityder och värderingar och öka insikten om patientens behov samt att i större utsträckning arbeta med tillbudsrapportering. Södertälje-psykiatrin svarar "farlighets/riskbedömningar mer konsekvent genomförda vid varje enhet".*

*Danderyds sjukhus menar att ytterligare förbättringar kan göras genom utbildning i bemötandet av hotfulla och våldsamma patienter och genom att lära av andra och lyfta fram goda exempel. Även SLSO framhåller att man vill ha mer utbildningsinsatser och förbättra rutinerna för riskbedömning. Ett projekt har startat hösten 2005 med syfte att etablera en kompetensutvecklingsmodell för att förebygga och hantera hot och våld från patienter inom framför allt psykiatrisk vård.*

9. Hur ser samarbetet med företagshälsovården (FHV) ut när det gäller att förebygga hot- och våld i arbetsmiljön?

*Svaren visar att samarbete med FHV inte förekommer i någon högre utsträckning när det gäller att förebygga hot och våld, men kan bli aktuellt "vid behov". Vid Danderyds sjukhus föreläser beteendevetare från FHV om att förebygga hot- och våld i utbildningen "Bättre arbetsmiljö". Södersjukhuset rapporterar in alla skadeanmälningar till FHV som för statistik.*

10. Vilket stöd ges till medarbetare som har utsatts för hot eller våld?

*Möjlighet till samtal, FHV om det behövs, i vissa fall anlitas sjukhusprästen. Också säkerhetspersonal kan ge stöd. Ibland bildas stödgrupper. Exempelvis har SÖS-akuten en kamratstödsgrupp som kan användas.*

*SÖS har också en Hälsogrupp som kan hjälpa medarbetare som blivit utsatta för hot/våldsincidenter, och vid stora trauman för personal har akut inläggning på Ersta sjukhus använts. Inom Södertälje-psykiatrien får varje medarbetare ett personligt utarbetat stöd.*

**11. Inom vilka verksamheter/kliniker/enheter förekommer speciell risk för hot- och våldssituationer i arbetsmiljön?**

*SÖS: Akuten, Intensivvårdsavdelningar, akut intagningsavdelning, Röntgenavdelningen.*

*Danderyds sjukhus: Akutkliniken och avdelning 75 (intagningsavdelning på medicinkliniken)*

*S:t Eriks Ögonsjukhus: Akutmottagning, informationsdisk och kassa.*

*Södertälje, psykiatrien: Särskilt inom slutenvården samt inom*

*allmänpsykiatriska mottagningen, Södertälje akuten anger:*

*”akutmottagning, patientanmälan, kassafunktion, pengar, långa väntetider, alkohol/drogpåverkade”.*

*Karolinska Universitetssjukhuset: Akutverksamheten, Barn, Neurokirurgen, Patienttransporter.*

*SLSO: Psykiatrien (slutenvården framför allt), ASIH, geriatriken.*

**12. Gör riskinventeringar av dessa arbetsplatser när det gäller hot och våld?**

*Riskinventering genomförs/planeras vid samtliga dessa arbetsplatser.*

**13. Hur många tillbud/arbetsskador p g a hot eller våld har inrapporterats under året?**

*Enligt Arbetsmiljöverkets statistik inrapporterades totalt 253 arbetsskador/arbetsjukdomar p g a hot och våld för SLL-koncernen 2004 (inkl s.k. nollolyckor, d v s utan sjukfrånvaro). Arbetsmiljöverkets statistik innefattar ej tillbud. I det systematiska arbetsmiljöarbetet ingår att förvaltningar/bolag ska ha rutiner för rapportering och uppföljning av tillbud. Flera verksamheter anger i sina enkätsvar att rutinerna för anmälning av tillbud/arbetsskador ska ses över för att förbättra uppföljningen så att alla incidenter anmäls. SLSO hänvisar till att inrapporteringen försvåras av att verksamheten saknar ett effektivt IT-stöd.*



14. Vilka yrkesgrupper är berörda?

*Sjukhusens svar återges nedan:*

*SÖS: Sjuksköterskekollektivet, undersköterskor, läkare, kassapersonal.*

*Danderyds sjukhus uppger att "all vårdpersonal kan vara berörda eftersom patienter med t ex senil demens kan förekomma på i stort sett alla avdelningar men även personal i reception/kassor är en riskgrupp".*

*S:t Eriks Ögonsjukhus: Alla yrkesgrupper är berörda.*

*Södertälje-psykiatrin: Främst sjuksköterskor och skötare.*

*Södertälje-akuten: Alla; sjuksköterskor, undersköterskor och läkare.*

*Karolinska universitetssjukhuset: Främst sjuksköterskor, barnmorskor, undersköterskor, läkare och biomedicinska analytiker.*

15. Förekommer könsskillnader när det gäller området hot- och våld, och i sådant fall vad består de i?

*Inget entydigt svar men i den mån könsskillnader har uppmärksamats pekar det på att hot och våld från kvinnliga patienter är mycket ovanligt, det är de manliga patienterna som personalen upplevt som mer hotfulla.*

16. Beskriv om det finns stöd att tillgå - inom och utanför landstinget - för att utveckla det förebyggande arbetet mot hot och våld?

*Det stöd som verksamheterna uppger är företagshälsovård, stödgrupper vid vissa kliniker, utbildning för medarbetarna och polisen. Även lokal säkerhetsansvarig samt landstingsstyrelsens förvaltning omnämns som stödfunktioner. SÖS akutmottagning har utarbetat ett handlingsprogram som Arbetsmiljöverket använt som förebild. Vidare har SÖS medverkat i framtagandet av Arbetsmiljöverket s branschhäfte gällande Hot och våld i arbetslivet för äldrevård, psykiatrisk vård och kroppssjukvård.*