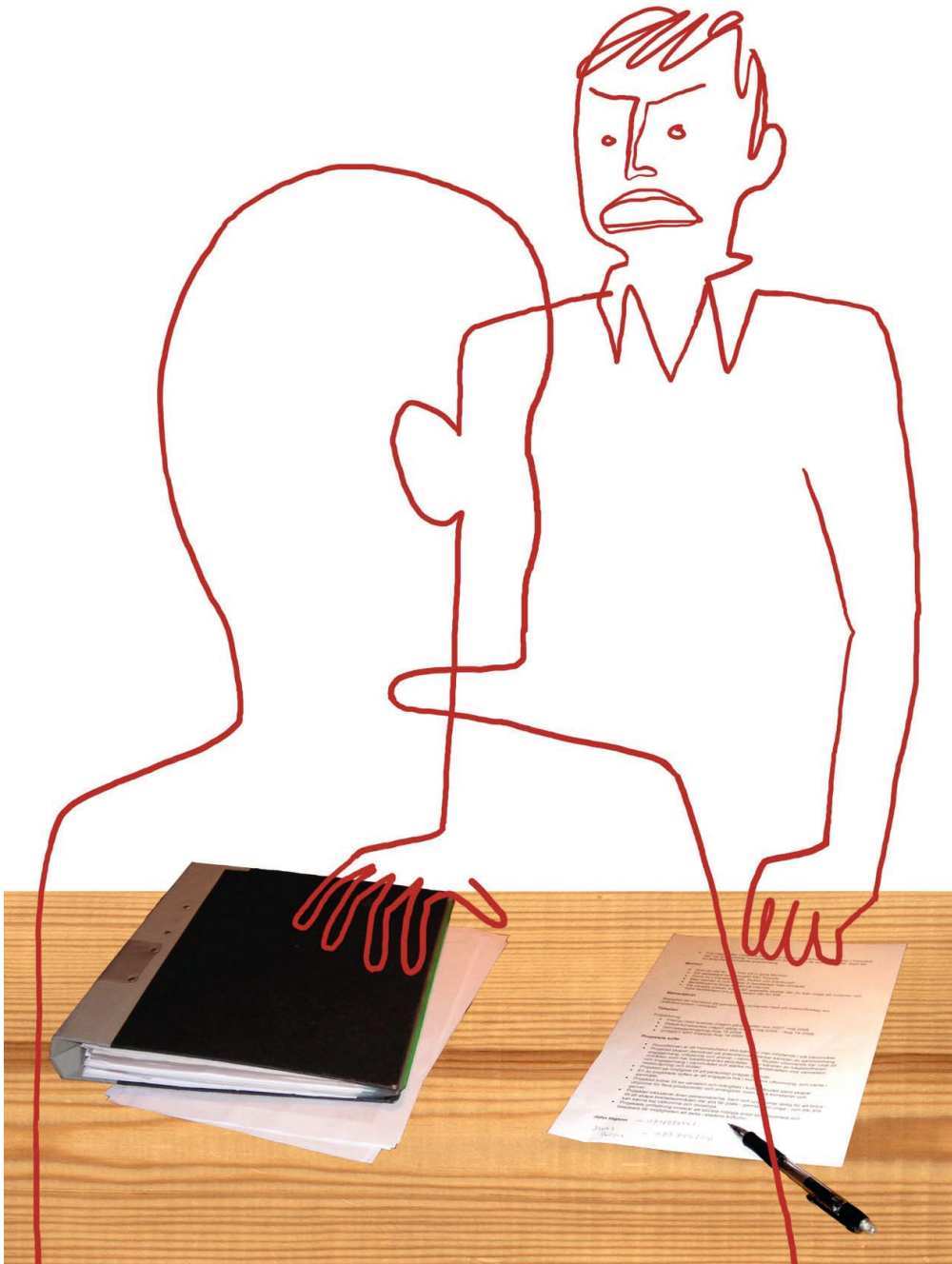


Hot och våld inom vård och omsorg



I detta faktablad, som främst riktar sig till arbetstagare och arbetsledare inom vård och omsorg, har vi sammanställt aktuell kunskap och konkreta förslag på förebyggande åtgärder och handläggning av hot- och våldshändelser. Faktabladet kan även användas av andra yrkesgrupper eller på andra arbetsplatser där hot och våld från kunder och klienter förekommer.

Hot och våld drabbar människor i arbetslivet oftare än i något annat sammanhang. Vissa arbeten är mer riskfyllda än andra. Exempel är arbeten där makt- eller myndighetsfunktion förekommer, arbeten där man riskerar att möta provocerande eller aggressiva personer och arbeten där man hanterar pengar, varor eller andra värdeföremål.

Personal inom vård och omsorg, till exempel vid sjukhusens akutmottagningar, vid vård av psykiskt utvecklingsstörda, inom psykiatrisk vård, geriatrik och äldreomsorg, löper särskilt hög risk att utsättas för hot och våld.

Hur vanligt är problemet?

Under 1980-talet ifrågasattes den relativt ringa förekomsten av hot och våld i arbetet, vilket berodde på en kraftig underrapportering av händelser. Under mitten av 1990-talet ökade medvetenheten och problemet i arbetslivet synliggjordes, vilket ledde till att antalet anmälningar blev fler.

De senaste årens undersökningar av arbetsmiljön visar att fler kvinnor än män drabbas av hot och våld i arbetet. Nästan var femte yrkesverksam kvinna har utsatts för hot eller våld i arbetet jämfört med knappt var tionde man. Detta kan förklaras av att kvinnor oftare finns i arbeten med risk för hot och våld, framför allt inom vård- och omsorgsyren. Inom dessa sektorer rapporterar mer än var tredje kvinna att hon utsatts för hot eller våld de senaste 12 månaderna (Arbetsmiljöverket och Statistiska centralbyrån, 2001).

Arbetsmiljöverkets statistik visar att ungefär sex av tio anmälningar om hot och våld som leder till skador eller sjukskrivning kommer från vård- och omsorgssektorerna. Troligen är mörkertalen fortfarande rela-

tivt stora eftersom det saknas statistik över antalet incidenter som inte resulterar i fysisk skada, vilket gör att de inte anmäls.

Vad menas med hot och våld på arbetet?

Det saknas en accepterad definition av vad som utgör hot och våld. Olika arbetstagare och olika yrkesgrupper kan dessutom ha olika uppfattningar om vad som är reella hot- eller våldshändelser. I Arbetsmiljöverkets föreskrifter ges en relativt bred beskrivning av våld – ”allt från mord till trakasserier i form av hot via brev eller telefon” (AFS 1993:2).

I dagligt tal skiljer vi däremot ofta på begreppen mobbning eller trakasserier, hot och våld. Samtliga är handlingar som går utanför ramarna för vad som är lagligt eller socialt sett tillåtet och samtliga bör anmälas.

Mobbning eller trakasserier

Med mobbning eller trakasserier på arbetsplatsen avses ett beteende som upprepas under längre tid och som är oskäligt – diskriminerande, undergrävande, förödmjukande eller hotfullt. Beteendet är riktat mot en anställd eller en grupp av anställda och innebär en risk för deras hälsa eller säkerhet.

Mobbning förutsätter en viss obalans i styrkeförhållandena. Den som blir utsatt, mobboffret, har svårt att försvara sig mot den eller dem som angriper. Mobbning kan ske direkt, med fysiska eller verbala medel, eller indirekt, till exempel genom social isolering. I detta faktablad behandlas inte mobbning eller trakasserier.

Hot

Med hot menas muntliga hotelser om fysiskt våld eller skadegörelse. Dessa hot kan vara riktade mot en vårdgivare eller mot individen själv, till exempel hot om självmord. Obscena eller aggressiva gester, icke önskvärda sexuella närmanden och anspelningar, skymfard och nedsättande personangrepp är andra exempel på hot.

Ett uppträdande med bristande respekt för en annan person kan också uppfattas som hotande. En ständig rädsla för att något obehagligt eller farligt ska inträffa kan öka vårdgivarens sårbarhet. Rädslan i sig kan därmed upplevas som ett kontinuerligt underliggande hot.

Våld

Våld kan definieras som en aggressiv handling, vilken leder till fysisk eller psykisk skada hos en annan människa. Exempel är att bita, klösa, riva, nypa, knuffa eller hålla fast någon. Allvariga skador kan uppstå vid grövre våld, som fysiska angrepp och överfall med slag eller sparkar.

Risksituationer

Enskilda hot- och våldshandlingar kan vara svåra att förutse, men det är däremot väl känt i vilka situationer som de riskerar att uppstå.



Vad som upplevs som hot eller som våld varierar och går inte alltid att särskilja.

Vård- och omsorgssituationer

- Kontakt med vissa patient- och vårdtagargrupper – exempelvis våldsbenägna klienter, patienter med sjukdomar och funktionsnedsättningar som kan göra dem aggressiva och våldbenägna eller personer som är påverkade av läkemedel, alkohol eller narkotika.
- Vård- och omsorgssituationer där patient eller vårdtagare upplever att de inte har kontroll över sina egna beslut och sin egen situation (maktlöshet).
- I omsorgssituationer där hot och våld förekommer mellan vårdtagare.
- Arbete utanför vårdinstitutioner där förflyttningar och arbete sker i socialt belastade områden.
- Hantering och transport av värdefulla eller eftertraktade läkemedel.
- Vårdtagarens anhöriga och bekanta kan i vissa fall utgöra en riskfaktor.
- Arbete i vårdtagarens hem där (aggressiva) husdjur finns.
- Brister i organisationen.

- Låg medvetenhet och bristande rutiner på arbetsplatsen för att uppmärksamma potentiella faror.
- Ensamarbete med avsaknad av stöd och uppbackning, framför allt under kvällar och nätter.
- Arbetsplats med alltför hög arbetsbelastning, vilket ger en försämrad vårdkvalitet och mer missnöjda patienter och vårdtagare.
- Arbetsplats och organisation som ger otydliga eller motstridiga uppgifter och besked – vilket kan göra vårdtagare och patienter frustrerade och aggressiva.
- Arbetsplats med hög personalomsättning och låg andel utbildad personal. Där finns det ofta en lägre grad av erfarenhet och en sämre människokänedom.

Konsekvenser för den drabbade

Hur den drabbade påverkas av en hot- och våldshändelse beror på hur situationen ser ut och på hur allvarig den är. Men även den enskildes och arbetsplatsens förmåga att hantera händelsen har betydelse. En del reagerar direkt med stressreaktioner eller chocktillstånd, andra efter timmar eller dagar.

Det kan förutom påtaglig fysisk skada handla om konsekvenser som försämrad motivation, minskad yrkes stolthet, stressreaktion (även för ett indirekt offer som har bevittnat en händelse) eller om en försämrad fysisk eller psykisk hälsa.

Posttraumatiska symtom som rädsla, fobier och sömnsvårigheter kan uppstå. I extrema fall kan offret drabbas av posttraumatiska stressyndrom.

Hur sårbar en person är beror på det sammanhang där hotet eller våldet inträffar, men också på hans eller hennes personliga egenskaper och upplevelser av händelsen. Det gäller både hur man förmår att hantera de känslor som väcks och vilken beredskap man har att avvärja den hotfulla situationen. Det stöd den drabbade får från sin omgivning är också av stor betydelse.

När det gäller fysiskt våld är det ofta ganska lätt att konstatera fakta. Däremot är det svårare att förutsäga hur någon kommer att reagera på psykiska våldshandlingar, som till exempel ett hot.



Konsekvenser för arbetsplatsen och organisationen

Hot och våld påverkar hela den berörda arbetsplatsen och organisationen eftersom människor som arbetar i en miljö präglad av rädsla inte kan utföra sitt arbete på bästa sätt.

Konkret kan en organisation drabbas av ökad sjukfrånvaro, minskad motivation bland medarbetarna, sänkt produktivitet, svårigheter att rekrytera personal, sämre relationer mellan ledningen och de anställda samt mellan anställda och patienter eller klienter. Såväl arbetsklimat, ekonomi som vårdkvalitet riskerar att försämrans.

Att förebygga hot och våld på arbetet

Nyckeln till ett framgångsrikt förebyggande arbete är en ökad medvetenhet om våldsrisker på arbetsplatsen. Arbetet bör ske i en ständigt pågående process där varje händelse leder till ny kunskap och ökad beredskap.

Arbetet med att öka medvetenheten sker lämpligen genom diskussioner på regelbundna arbetsplatsmöten. Målet bör vara att skapa en arbetssituation och ett arbetssätt som har en så pass hög medvetenhet och lyhördhet att man undviker eller neutraliserar risker innan en incident inträffar. Det innebär att balansera ett målmedvetet arbete med lyhördhet och ödmjukhet. Ett konkret exempel är att man skapar en gemensam rutin och strategi för hur hotfulla eller våldsamma vårdtagare ska bemötas.

En kartläggning av risker kan användas som diskussionsunderlag på arbetsplatsmöten och är en god utgångspunkt i ett förebyggande arbete. Vid kartläggningen kan en checklista användas. Kartläggningen bör omfatta följande punkter och genomföras i samråd mellan arbetsledare och medarbetare:

Riskinventering

- Kunskap om vilka riskerna är och var de finns

Genomgång av handlingsplan

- Riskbedömning av patienter och vårdtagare
- Handledning för att bemästra "svåra" vårdssituationer
- Kunskap om agerande i en hot- eller våldssituation
- Utbildning vid introduktion av nyanställda
- Återkommande utbildning för anställda
- Kunskap om lagar och föreskrifter
- Riskanalys av arbetslokaler och kringområden
- Bedömning av risker vid ensamarbete
- Beredskap för snabb hjälp vid en hotfull situation
- Kunskap om säkerhetsrutiner och larm
- Rutiner för dokumentation och anmälning vid tillbud

Handläggning av tillbud och resurser för uppföljning

- Fungerande rutiner för första hjälpen
- Resurser för uppbackning och krisstöd

En grundlig kartläggning av riskerna på arbetsplatsen gör det möjligt att systematiskt arbeta med att förebygga hot och våld. De brister som noteras bör åtgärdas och kontinuerligt följas upp. Ansvar för detta ligger hos arbetsgivaren eller arbetsledaren.

Att hantera hot och våld på arbetsplatsen

Kan man lära sig att bemöta hot och våld? Filosofen Ludwig Wittgenstein har uttryckt detta på följande sätt:

”Kan man lära sig människokännet? Ja, några kan det. Men inte genom en undervisningskurs utan genom erfarenhet. Kan en annan därvid vara en persons lärare? Javisst. Han ger honom då och då den riktiga vinken. Så ser här ’inlärandet’ och ’utlärandet’ ut. Vad man lär sig är ingen teknik; man lär sig riktiga omdömen. Det finns också regler, men de bildar inget system och bara den erfarna kan använda dem riktigt.”

Two exempel på vad Wittgenstein talar om

1. På en psykiatrisk klinik bestämde man sig för att öka kunskapen om hur man kan bemöta aggressiva patienter. Ett projekt startades där man skulle lära sig av hot- och våldssituationer. Ett formulär utvecklades för noggrann dokumentation av våldshändelser. Vad hände, hur agerade man, hur kände man? var frågor som skulle besvaras. Dokumentationen användes vid introduktion och utbildning för all personal. Mätningar visade att antalet våldssituationer minskade under den tid projektet pågick.
2. I en undersökning på en vårdarbetsplats intervjuades personal, som var skickliga i att bemöta aggressiva klienter. Kunskapen om det goda mötet hade var och en



utvecklat på egen hand. Det fanns inget forum på arbetsplatsen för att sprida kunskapen till den övriga i personalen. De intervjuade var alla målmedvetna; de skulle utföra en viss handling. Men de visade samtidigt ödmjukhet, som grundades på respekt för klienten; alla bemöttes lika, oavsett om det var en person i kostym eller en som luktade alkohol.

Att minimera skadeverkningar

Det är viktigt att alla anställda känner till de rutiner som finns för att uppmärksamma, rapportera och följa upp tillbud och händelser med inslag av hot och våld. Det grundläggande syftet är att förhindra ytterligare fysiska eller psykiska skadeverkningar och begränsa dem som redan har uppkommit – både för den drabbade och för den berörda arbetsgruppen.

I det här sammanhanget bör följande beaktas:

- En arbetstagare som har drabbats av (eller bevittnat) en hot- eller våldshandling bör aldrig lämnas ensam under timmarna närmast efter händelsen.
- Arbetsledningen bör engagera sig, visa sympati och stödja den utsatta.
- Den drabbade bör få medicinskt omhändertagande vid behov samt psykologstöd – ”debriefing” och annan krisbehandling – både omedelbart och eventuellt även längre fram vid fördröjda reaktioner. På större arbetsplatser bör det finnas en krisgrupp vid svåra akuta händelser.

- Övriga medarbetare samt skyddsombud bör samlas och informeras om det inträffade, så att oro och ryktesspridning minskar och medvetenheten om våldsrisiker ökar.
- Vid våld eller allvariga hot bör den som har utsatts få hjälp att göra en anmälan till Arbetsmiljöverket, Polisen och Försäkringskassan.
- Då en våldshändelse leder till rättegång är det viktigt att den berörda arbetstagaren får veta hur en rättegång går till och får sällskap och annat stöd vid rättegången.
- Man bör se över sina riskbedömningar och avgöra vilka ytterligare åtgärder som behöver vidtas, som att undvika ensamarbete med vissa patienter eller vårdnadstagare.

Händelsen bör utredas grundligt och det är viktigt för alla inblandade att bearbeta rädslor och skuld känslor. Ett gott omhändertagande från arbetskamrater och hjälp med praktiska saker, kan avsevärt lindra följderna. Man bör notera alla fakta kring händelsen och göra en utredning ur psykologisk synvinkel. Detta bidrar till att förbättra de förebyggande åtgärderna. Organisationen, arbetsplatsen och arbetskamraterna kan alla lära sig av händelsen och av den drabbade.

Mer information

Undersök riskerna för våld och hot på jobbet. Arbetsmiljöverket, 2002.

Arnetz J. Våld i vårdarbete. Ett utbildningsmaterial om hot och våld för personer som arbetar inom vården. Studentlitteratur, 2001.

Menckel E. Hot och våld i vård och omsorg. Arbetslivsinstitutet, 2000.

Sandström S. Hot och våld. Förlagshuset Gothia, 2007.

Hot och våld i arbetslivet. (Studiematerial med en allmän del och sex branschhäften.) Prevent, 2002.

Författare: Ola Leijon, Minna Svensson

Granskat av Judith Arnetz, forskare, Karen Leander, utredare, kriminolog och Eija Viitasara, beteendevetare.

Lagar och föreskrifter

Arbetsmiljöverkets föreskrift AFS 2001:1, *Systematiskt arbetsmiljöarbete*, utvecklar och preciserar hur arbetsgivaren ska gå tillväga för att uppfylla sitt huvudansvar för arbetsmiljön i verksamheten.

AFS 1993:2, Våld och hot i arbetsmiljön:

- 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
- Arbetstagare 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
- Alla tillbud och händelser ska utredas och dokumenteras

Andra regelverk som berör hot- och våldproblematik inom vård- och omsorg: AFS 1999:7, *Första hjälpen och krisstöd*, AFS 1990:18, *Omvårdnadsarbete i enskilt hem*, AFS 1982:3, *Ensamarbete*.