

# Människor i kris

Guide för att möta människor i kris  
vid telefonrådgivning

## Guide för att möta människor i kris vid telefonrådgivning

Med anledning av pågående coronaepidemi är det många företag som lider skada. Av den anledningen mår många psykiskt dåligt och det finns risk att även anhöriga och familj påverkas negativt av det.

Syftet med guiden är att stötta anställda i företagsjourer i mötet med en människa i kris under telefonrådgivning. Guiden ska vara ett tydligt och överskådligt stöd för företagsjouren att lotsa personen till rätt typ av hjälp.

### Innehåll

Barn och ungdomar .....	2
Barn 0-12 år .....	2
Ungdomar 12-25 år .....	2
Att möta barn som far illa .....	2
Vuxna .....	3
Missbruk och beroende.....	3
Våld i nära relationer.....	4
Att möta personer utsatta för stress.....	4
Att möta personer med stark oro, ångest eller depression.....	5
Oror och ångest.....	5
Depression.....	6
Själv mordstankar.....	6
Suicidriskbedömning vid telefonrådgivning, .....	6
Oror och rädsla för coronaviruset .....	7
Hot och våld i tjänsten.....	8
Äldre .....	9
Exempel som rör kommuner och regioner .....	9

## Barn och ungdomar

### Barn 0-12 år

Alla barn är individer, de påverkas på olika sätt. De kan vara oroliga att de själva eller någon i familjen ska bli sjuka, att inte få gå till skolan eller fritidsaktiviteter, eller att inte få träffa kompisarna. Det är viktigt att ge barnen trygghet, uppmärksamhet och att lyssna närvarande när barnet vill prata.

### [Råd och stöd för barn och föräldrar](#)

### Ungdomar 12-25 år

Här finns resurser och information som både föräldrar och ungdomar kan ha nytta av. Ungdomar behöver en trygg grund i hemmet och i sin egen familj, men har också ofta frågor och funderingar som de vill dela med andra ungdomar, eller med någon vuxen utanför familjen.

### [Råd och stöd för ungdomar och föräldrar](#)

### Att möta barn som far illa

Om de vuxna som ansvarar för ett barn inte klarar av att ge barnet det hen behöver måste samhället ta det ansvaret. Kommunens socialtjänst har då ansvaret för att barnet har det bra. Alla som arbetar i en verksamhet som berör barn under 18 år är skyldiga enligt lag att anmäla till socialtjänsten om de misstänker att ett barn far illa. Det kallas anmälningsplikt. Det gäller till exempel personal i skolan, barnomsorgen, på fritids, inom sjukvården och polisen. Det gäller även om denna verksamhet drivs privat.

Det finns ingen formell skyldighet att anmäla om du inte är verksam inom dessa områden. Men enligt lagen bör även du anmäla till socialtjänsten så att barnet kan få skydd och hjälp.

Du hittar mer information på [socialstyrelsens hemsida](#).

### **En anmälan till socialtjänsten om att ett barn far illa kallas för orosanmälan.**

Oroar du dig för att ett barn far illa kan du alltid ringa till socialtjänsten i kommunen och rådgöra. Du hittar kontaktinformation till socialtjänsten på webbplatsen för den kommun där personen bor. Kontakta den kommun det gäller för att gå vidare. Länkar till alla kommuner hittar du på [skr.se \(Sveriges kommuner och regioner\)](#).

Alla kan vara anonyma när de rådgör med socialtjänsten. Vill du vara anonym ska du inte presentera dig med ditt namn då du kontaktar socialtjänsten. Säg redan från samtalets början att du vill vara anonym. Som privatperson kan du vara anonym även när du gör en anmälan. Det finns inga formella krav på anmälan, men om du är anmälningskyldig bör du göra anmälan skriftligt.

Om socialtjänsten startar en utredning pratar de med barnet, föräldrarna eller vårdnadshavarna, och personer i barnets omgivning. Det görs för att ta reda på hur barnet har det hemma, i skolan eller barnomsorgen, och på fritiden. Om det finns misstankar att barnet har blivit utsatt för ett brott ska socialtjänsten kontakta polisen. Ett brott kan exempelvis vara misshandel eller [sexuella övergrepp](#).

När utredningen är klar kan barnet eller familjen erbjudas stöd. Vilket stöd det blir beror på vad som är bäst för barnet. Det kan till exempel vara stödsamtal, gruppverksamhet för barn och föräldrar, kontaktfamilj eller familjebehandling.

### **Socialtjänsten har tystnadsplikt**

Socialtjänsten har tystnadsplikt för att skydda den som utredningen handlar om. Har du anmält oro för ett barn kan du få veta om socialtjänsten startar en utredning eller inte. De kan också berätta om barnet blir placerat utanför sitt hem, men inte varför och var.

I övrigt får socialtjänsten inte berätta något, om inte barnet och föräldrarna eller vårdnadshavarna säger att du kan få information om vad utredningen har lett till.

### **För mer information**

<https://www.1177.se/barn--gravid/nar-familjelivet-ar-svart/nar-barn-mar-daligt/nar-barn-far-illa/>

## Vuxna

Den som är vuxen behöver ta ansvar för sin egen återhämtning och hälsa, förutom att behöva hantera oro och osäkerhet i familjen, på arbetsplatsen, bland vänner, släktingar och grannar. Som vuxen kan man uppleva att det är svårt att räkna till, och glömma den egna hälsan. Här finns råd och länkar anpassade för vuxna.

[Råd och stöd för vuxna i arbetsför ålder](#)

### Missbruk och beroende

Risken att utveckla ett missbruk och beroende (av alkohol, läkemedel, narkotika, spel etc) ökar i en pressad livssituation. Personen som har problem med alkohol eller droger kan ha svårt att själv se allvaret i situationen, och inte vilja ta emot hjälp eller stöd.

Det är viktigt att våga fråga om missbruk eller beroende.

Det kan hända att personen blir arg eller säger att det inte är något problem. Men det är ändå viktigt att du säger som det är. Det visar att du bryr dig om personen.

Det finns hjälp för den som har problem med alkohol eller droger. Personen kan till exempel kontakta sin vårdcentral för att få hjälp, eller bara för att få veta vilken hjälp som finns.

Hen kan också kontakta en mottagning i sin kommun för personer som har problem med alkohol eller droger.

Det finns många ställen som stöttar personer som har problem med alkohol eller droger.

<https://www.1177.se/sjukdomar--besvar/psykiska-sjukdomar-och-besvar/beroende-och-skadligt-bruk/alkohol-och-narkotika-riskbruk-skadligt-bruk-och-beroende/>

### **För mer information**

<https://www.1177.se/sjukdomar--besvar/psykiska-sjukdomar-och-besvar/beroende-och-skadligt-bruk/alkohol-och-narkotika-riskbruk-skadligt-bruk-och-beroende/>

## Våld i nära relationer

Våld i en relation börjar sällan på en gång, utan brukar komma gradvis. En person kan växla mellan att ibland vara snäll och omtänksam och att ibland vara kritisk, arg eller kontrollerande. Att använda våld är inte ett sätt att visa kärlek. Att använda våld mot någon är förbjudet enligt lagen. Ansvaret ligger alltid hos personen som använder våld, aldrig hos den som blir utsatt.

Våld är varje handling riktad mot annan person, som genom att den skrämmer, smärtar, skadar eller kränker, får personen att göra något mot sin vilja, eller att avstå från att göra något personen vill.

Våld i form av kränkning, som man utsatts för eller utövat, är en riskfaktor för såväl fysisk som psykisk ohälsa och missbruksproblematik, men även en riskfaktor för suicid. Man bör särskilt beakta individer som har nedsatt fysisk eller kognitiv funktion och på grund av dessa inte kan skydda sig

Att våga fråga är en grundläggande förutsättning för att kunna identifiera och hjälpa en person som befinner sig i en svår situation. Det handlar om att lyssna och kunna ta emot den våldsutsattas berättelse. Genom att fråga signalerar man också att det inte är acceptabelt med våld i en nära relation.

- "Känner du Dig trygg eller finns det delar av Ditt liv som känns otrygga eller hotande"?
- "Upplever du att någon i din närhet kontrollerar dig eller begränsar din frihet"?
- "Har det hänt att du känt dig rädd för din partner/din familj"?
- "Blir du slagen"?
- "Är din partner våldsam"?
- "Är du rädd för din partner"?
- "Behöver du hjälp"?

Den som möter våld i nära relationer bör uppmärksamma både den drabbade men även den som utövar våldet på att det finns hjälp att få enligt patientinformationen nedan. Det finns ett ”Alternativ till våld”.

### **För mer information**

<https://www.1177.se/liv-halsa/overgrepp-och-sexuella-trakasserier/att-bli-utsatt-for-vald-i-nara-relationer/>

## Att möta personer utsatta för stress

Stressreaktionen har tidigare varit nödvändig för att överleva, men i det moderna samhället behöver du sällan kämpa rent fysiskt för att överleva. Ändå händer ungefär samma saker i kroppen om du utsätts för en extremt påfrestande livssituation. Mest stressande är krävande situationer som man har liten kontroll över, och som man känner sig ensam om att hantera.

Så länge du tar dig tid till återhämtning och sömn kan kroppen klara av att hantera stressiga perioder utan att ta skada. Därför är det viktigt att ta sig tid för återhämtning, för att undvika sjukdomar som stressen i värsta fall kan leda till tex hjärt- och kärlsjukdomar.

Vissa stressande situationer är svårare att vila upp sig från, till exempel svår ekonomisk kris eller starkt förändrad arbetssituation. För att ta dig ur en sådan situation behövs oftast stöd och hjälp från någon utomstående. Ibland behövs även professionell hjälp.

Tydliga tecken och varningssignaler på allvarlig stress kan vara en eller flera av följande saker:

- Uttalad trötthet på morgonen, även efter längre tids djup nattsömn
- Svårt att somna på kvällen eventuellt med tidigt morgonuppvaknande utan att kunna somna om
- Svårt att koppla av och varva ner
- Likgiltighet för vad som händer omkring sig, nedstämd och orolig
- Koncentrationssvårigheter
- Dåligt minne,
- Känsla av [ångest](#)
- Lätt att fastna i negativa tankar
- Lätt att bli irriterad och otålig över småsaker
- Ont i magen, spänningshuvudvärk eller hjärtklappning
- Stelhet, spänningar och ont i kroppen
- Känsla av uppgivenhet och trötthet, och undviker därför sociala kontakter
- Förlorad lust för sex
- Drabbas av infektioner lättare och oftare
- Svårare att andas ordentligt
- Svårt att få tiden att räcka till och höjer därför tempot ytterligare
- Väljer bort vila, fritidsaktiviteter, nöjen och kontakt med släkt och vänner på grund av tidsbrist
- Behöver alkohol, nikotin, koffein eller sömnmedel för att orka med vardagen, eller överkonsumera fett, socker, alkohol eller nikotin som en tröst

Det finns en mängd tips och råd för att komma till rätta med stressproblem, <https://www.1177.se/Jonkopings-lan/liv--halsa/stresshantering-och-somn/stress/>

Det är viktigt att personen söker hjälp så snart som möjligt, tex via sin vårdcentral, om hen mår dåligt av stressen och inte kan hantera den på egen hand.

### **För mer information**

<https://www.1177.se/Jonkopings-lan/liv--halsa/stresshantering-och-somn/stress/>

## Att möta personer med stark oro, ångest eller depression

### Oror och ångest

Oro och ångest är reaktioner från nervsystemet som inte går att styra. Det är obehagligt och skrämmande att ha ångest, men det är inte farligt. De flesta människor upplever ångest då och då och är en naturlig reaktion på att någonting skrämmande och hotfullt.

Ångest kan kännas olika för olika människor. Den kan kännas tydligt i kroppen, till exempel genom hjärtklappning, svettningar eller yrsel. Eller vara mer diffus, som en känsla av obehag.

Du kan hjälpa till genom att påminna om att det inte är farligt att ha ångest, även om det känns så. Uppmuntra personen att lära sig mer om vad ångest är och vad man kan göra för att må bättre. När ångesten hindrar eller begränsar dig kan du behöva söka hjälp.

### **Om personen behöver någon att prata med**

Personen kan behöva hjälp via en stödlinje eller telefonjour. Här finns någon som lyssnar och som kan ge råd och stöd och dit kan man ringa anonymt.

### **Om det är bråttom**

Uppmana personen att söka hjälp via psykiatrisk akutmottagning om besvären är uttalade. Var vaksam för självmordstankar, se separat dokument.

### **För mer information**

<https://www.1177.se/sjukdomar--besvar/psykiska-sjukdomar-och-besvar/angest/angest--starka-kanslor-av-oro/>

<https://www.1177.se/Jonkopings-lan/sjukdomar--besvar/psykiska-sjukdomar-och-besvar/>

### Depression

Du kan ha fått en depression om du känner dig nedstämd, trött och orkeslös under en längre period, och har tappat lusten även till sådant som du brukar tycka om att göra. Då kan du behöva hjälp för att må bättre. De allra flesta blir bättre redan efter några veckor med rätt behandling.

### **Symtom på depression**

Depression kan ge flera olika symtom. Här kommer en beskrivning av olika symtom som är vanliga när du är deprimerad. Du kan känna igen dig i ett, eller flera, av dessa:

- låg självkänsla
- känsla av hopplöshet
- orkeslöshet
- koncentrationssvårigheter
- ångest, irritation eller ilska
- kroppsliga besvär
- självmordstankar.

### Självmordstankar

Tankar på självmord kan komma i samband med förlust av en person som betyder mycket, till exempel vid ett dödsfall eller en separation, men även vid förlust av trygghet eller identitet, som till exempel vid förlust av arbete eller försörjning.

Suicidriskbedömning vid telefonrådgivning,

#### *När ska bedömningen göras*

Suicidriskbedömningar ska göras när misstanke om suicidrisk föreligger. Beskrivningen nedan är en hjälp till hur du som har telefonkontakt med patient i riskzonen bör gå tillväga.

#### *För vem gäller rutinbeskrivningen*

Rutinbeskrivningen gäller all personal - oavsett yrkestillhörighet - som i telefon har kontakt med en person där misstanke om suicidrisk föreligger.

### *Bedömning om suicidrisk*

Gör en strukturerad suicidriskbedömning för att utröna suicidrisk och grad av suicidrisk (ta hjälp av ex. suicidstegen).

### [Suicidstegen formulär \(Pdf, nytt fönster\)](#)

### *Vid misstanke om eventuell suicidrisk*

#### **1. Vid hög (akut) suicidrisk**

Be kollega larma 112 medan du fortsätter prata med personen på telefonen tills ambulans, polis och i vissa fall räddningstjänst är på plats. Se presentation nedan med exempel på tillfällen när 112 ska larmas.

### [Exempel tillfällen då räddningstjänsten larmas ut tillsammans med polis och sjukvård \(Pdf, nytt fönster\)](#)

Till 112 anger du:

- vem du är och varifrån du ringer
- att det rör sig om ett 'hot om suicid'
- att du försöker hålla kvar patienten genom samtal på annan linje
- vilken plats den suicidale befinner sig på
- hur patienten uttrycker sitt suicidhot, till exempel "hotar att dränka sig"

#### **2. Vid hög eller svårbedömd suicidrisk**

Patienten kan ha förberett och planerat suicid, men kan tillsammans med anhörig (som du behöver bekräfta med) eller vårdpersonal/följeslagare åka in till psykakuten.

Du bör efter överenskommelse med patient och anhörig/vårdpersonal om att de omgående åker in, ringa psykakuten och förbereda emottagandet där och också se till att kontakt skapas mellan patient och psykakuten.

Om patienten inte accepterar det ring 112.

#### **3. Vid låg suicidrisk**

Kan vara till exempel när patienten uttalar suicidtankar men inga planer. Hänvisa till vårdcentral eller annan relevant mottagning för bedömning. Hänvisa till patientinformation på 1177.se

### **För mer information**

<https://www.1177.se/sjukdomar--besvar/psykiska-sjukdomar-och-besvar/sjalmordstankar/till-dig-som-har-sjalmordstankar/>

### [Oror och rädsla för coronaviruset](#)

Nedan finns länkar samlade till myndigheter och vården:

- [Folkhälsomyndigheten](#): Om du känner oro för det nya coronaviruset
- [Krisinformation.se](#): Om du känner dig orolig på grund av coronaviruset
- [1177: Råd och stöd på chat, mejl och telefon](#)



- Varje kommun och region vet hur det fungerar på orten där vi bor, besök deras hemsidor för mer information

## Hot och våld i tjänsten

Hot och våld, eller risken för att bli utsatt för hot och våld på arbetsplatsen, kan förekomma inom de flesta branscher eller yrken och är ett allvarligt arbetsmiljö-problem. Dessa sidor vänder sig till dig som vill veta hur du planerar och genomför ett förebyggande arbete för att minska riskerna att bli utsatt för hot och våld på arbetsplatsen.

Läs mer på arbetsmiljöverkets hemsida om [hot och våld på jobbet](#).

### Vad gör jag när samtalet börjar bli hotfullt?

Om personen du pratar med uppför sig hotfullt, hotar dig eller din arbetsplats kan du använda denna checklista för att dokumentera händelsen:

Dokument: Hot via telefon RjL5140 (1) (ligger i mappen för kunskapsstöd)

### När något akut händer - Vem gör vad? <https://hotpajobbet.se/>

När en incident inträffar är det viktigt att ha tydliga rutiner att följa. Ansvarsfördelningen i fråga om vem som gör vad behöver vara tydlig för alla på myndigheten. Om den drabbade själv vet vilken hjälp han eller hon kan få, fungerar rutinerna som en trygghetsfaktor.

#### *Chefen*

Chefen har, i egenskap av arbetsgivare, det övergripande ansvaret och bör leda arbetet vid en incident.

Chefen bör alltid prioritera insatser i samband med en incident när det gäller hot och våld och otillåten påverkan på myndigheten. Det ska även finnas rutiner för vem som tar över ansvaret när chefen inte är tillgänglig.

Chefen har fem uppgifter att hantera i det akuta läget:

- Kontakta den drabbade och avgöra behov av stöd och skydd
- Riskbedömning för den drabbade och andra medarbetare samt myndigheten
- Initiera åtgärder
- Informera säkerhetsansvarig, medarbetare och eventuellt anhöriga
- Rapportera tillbudet till Arbetsmiljöverket
- Det är viktigt med dokumenterade rutiner som anger vem som gör vad vid en incident. Det ger säkerhet i agerandet och är en trygghet för alla medarbetare.

#### *Kollegor och arbetskamrater*

Ofta har en drabbad person behov av att få berätta vad som hänt. Det är viktigt att arbetskamrater och den närmaste omgivningen ger den möjligheten.

Detta kan ske genom att finnas till hands, lyssna, visa förståelse och absolut inte ifrågasätta upplevelser, känslor och handlingsätt hos den drabbade. Det förekommer att den drabbade skuldbelägger sig själv.

Vem som i första hand bör finnas till hands för den drabbade beror på situationen. Bäst är om det är någon som vanligtvis finns i närheten och som jobbar tillsammans med den drabbade.

Syftet med ett första stödsamtal är att den drabbade får möjlighet att dela sin upplevelse och sina tankar och känslor med någon annan för att därigenom kunna få tillbaka någon form av trygghet.

## Äldre

Många äldre är utsatta för större hälsorisker för närvarande, liksom deras jämnåriga släktingar och vänner. Ofta saknas den gemenskap som en arbetsplats kan ge, och under rådande omständigheter finns det stora begränsningar för det sociala umgänget. Äldre löper större risk att bli isolerade. Här finns information och resurser som är anpassade för äldre och deras anhöriga.

### [Råd och stöd för äldre](#)

## Exempel som rör kommuner och regioner

Kommuner och regioner ställer om för att kunna främja, förebygga och ge stödinsatser för psykisk hälsa i kristider. Det finns många exempel på arbetssätt och lösningar runt om i landet som kan spridas till andra. På dessa sidor finns sådana exempel samlade för kommuner och regioner att ta del av. Där finns även länkar till resurser och material att ta del av.

Sidorna innehåller dels exempel på hur olika verksamheter i landet har ställt om för att stödja invånarens psykiska hälsa i kristid, dels exempel på hur kommuner och regioner arbetar för att stödja sina egna medarbetares psykiska hälsa i rådande situation.

### [Exempel som rör kommuner](#)

### [Exempel som rör regioner](#)