



YTTRANDE
Socialnämnden

Kommunrevisionen

Dnr 2018/314

Granskning av åtgärder vid hot och våld mot anställda och förtroendevalda – Yttrande till Kommunstyrelsen

Socialnämnden konstaterar att revisionen har uppmärksammat det arbete mot hot och våld som ständigt pågår inom socialförvaltningen.

Socialförvaltningen har ett utsatt arbetsområde. Riskerna för hot och våld är högre inom de verksamheter som omfattar direktkontakt med de personer som behöver stöd och omsorg i någon form samt inom myndighetsenheterna, men de är för den skull inte oviktiga i andra verksamheter, utan måste hela tiden hållas uppdaterade. Vid ett par tillfällen, särskilt under år 2017, har vissa verksamheter varit med om allvarigare händelser som lett till ett mer intensifierat arbetsmiljöarbete runt hot och våld mot anställda. De erfarenheter som gjorts i samband med sådana situationer och de rutiner som utvecklats och godkänts av Arbetsmiljöverket har lett till förbättrade rutiner och planer för utveckling av rutiner inom hela socialförvaltningen.

Socialnämnden instämmer också i konstaterandet att det finns en otydlighet i ansvaret när det gäller förtroendevalda och vart det ska vända sig. Dels beror detta på att arbetsmiljöansvaret i grunden ligger hos det egna partiet. Dels har vissa förtroendevalda uppdrag inom flera nämndområden och om ansvaret skulle ligga på nämndnivå kan det bli än mer förvirrande vart respektive politiker ska vända sig vid hot och våld och var det förebyggande arbetet ska ligga (om det inte ska ligga på respektive parti).

Sammanfattning av socialnämndens arbete mot hot och våld mot anställda

Styrdokument och tydlighet i ansvar

- Socialnämndens delegeringsordning tydliggör att socialdirektören har det övergripande ansvaret, men kan delegera ansvaret till den chef som har personalansvaret inom respektive enhet/verksamhet.
- Att chefen har arbetsmiljöansvar (och ansvarar för att rutinerna uppdateras och är kända av de anställda) tydliggörs i ett dokument som heter ”fördelning av arbetsmiljöuppgifter”, en blankett som är densamma för alla chefer i kommunen.
- De anställda får informationen att det är chefen med personalansvar (befattningen, till exempel enhetschef) som också har arbetsmiljöansvaret.

Riktlinjer och rutiner gällande hot och våld

- Socialförvaltningens rutiner finns publicerade på intranätet samt är daterade. Personalkonsults namn finns i sidfoten, då denna rent praktiskt ansvarar för uppdatering av dokumenten.
- Aktuell chefs namn står inte, utan benämns med titel/funktion (enhetschef etcetera). Det har inte bedömts vara bra att skriva in den ansvariga chefs namn i dokument, då chefer kan börja och sluta och dokumenten snabbt blir inaktuella. Chefen vet sitt ansvar och personalen vet vem som är deras chef med personalansvar och därmed även arbetsmiljöansvar.
- Idag gäller dokumentet ”Säker på jobbet! Rutiner för att förebygga och hantera hot, våld och kränkningar i arbetet” för Avdelningarna Äldreomsorg och funktionshinder samt Individ och familjeomsorg, men också för enheten för Stöd och behandling som har en egen.
- Arbetsmiljöverket har sett de rutiner som togs fram med anledning av händelser under år 2017 och hade inget att invända. Därför införs modellen successivt över hela socialförvaltningen.
- Avdelningen för lednings- och verksamhetsstöd har haft en egen rutin, men kommer att övergå till samma grundmall ”Säker på jobbet!...” när den har anpassats efter avdelningens behov.
- Sedan hösten 2017 pågår ett arbete för att egenregiverksamheten Vård och omsorg ska bli en tydligare del av socialförvaltningen. Därmed kommer även ”Säker på jobbet! ...” eller ett liknande dokument troligen att på sikt börja användas om den på ett bra sätt kan anpassas efter Vård och omsorgs verksamheter.
- Arbetsmiljöarbetet kommer alltså att bli mer lika inom alla socialförvaltningens avdelningar, men det kommer alltid att behöva göras anpassningar, så att riktlinjer, rutiner och processer är ändamålsenliga för de verksamheter som omfattas av dem.
- Rutinerna ska revideras minst en gång per år, oftare om någon chef, enskild eller facken påtalat att rutinerna inte fungerar. Rutindokumentet är alltså levande dokument som syftar till att ha ett aktuellt, ändamålsenligt och verksamhetsanpassat arbetsmiljöarbete vad gäller hot, våld och kränkningar.

Rapportering av hot och våld gällande anställda

- Rapportering av hot och våld gällande anställda görs i verksamhetssystemet LISA. Målet är att den anställde själv ska lägga in rapporten, men det finns ett problem vad gäller de som arbetar inom Vård och omsorg. I LISA loggar den enskilde in med personnummer och kod. Koden skickar till den enskildes jobbmejl. Alla anställda har mejl, men då alla inte behöver använda den i det dagliga arbetet fungerar detta inte så bra. Så länge det fungerar på det sättet har enhetschefen ansvar för att se till att den enskilde lägger in rapporten i LISA alternativt själv lägga in den enskildes rapport i LISA, för att säkra att alla rapporter kommer in.
- Medarbetarenkäten innehåller frågor om hot och våld. Personalkonsulten redovisar medarbetarenkäten för socialnämnden och gör då en sammanvägning om de anställdas svar inte överensstämmer med det som rapporterats i LISA och redovisar om medarbetarenkäten visar på en högre eller lägre grad av antal hot och vålds-incidenter.
- Fyra gånger per år redovisas i skyddskommittén en sammanställning av de rapporter som gjorts av hot, våld, tillbud och olycksfall tillsammans med de åtgärder som vidtagits. Där görs också en analys av det som rapporteras och

vilka trender man ser. Dessa rapporter är alltså på en övergripande nivå, inte på individnivå. Personalkonsulten skulle kunna göra en liknande redovisning av hot- och våld-rapporteringar i LISA för socialnämnden, men då är det viktigt att det blir på ett övergripande plan och inte på individnivå samt med ett fokus på åtgärder och analys.

Information om hot och våld

- Troligen finns det en underrapportering vad gäller hot och våld, såväl som andra olycksfall och tillbud. En viktig åtgärd är att sprida kunskap om arbetsmiljöarbetet samt om hur man rapporterar i LISA. Det finns ett årshjul för arbetsmiljöarbetet för att säkra att information om hot, våld och kränkningar, såväl som vad som är olycksfall och tillbud ges på arbetsplatsträffar (APT).
- Genomgång av rutinen ”Säker på jobbet...” gällande hot och våld samt användning av larm sker idag minst en gång per år tillsammans med personalkonsult. Då görs även kontroll av överfallslarmen. Målet är att denna typ av genomgång ska göras två gånger per år av personalkonsult i samband med APT, så att alla känner sig säkra på larmen. Genomgångarna brukar leda till diskussion om hot och våld, hur var och en arbetar och vad som kan innebära risker.
- Vid anställning informeras om arbetsmiljö, checklistor, hot och våld, larm/personlarm. Ytterligare information ges på introduktionsdagarna.
- Därutöver kan enhetschef ha ytterligare genomgångar av arbetsmiljöarbete inklusive hot och våld utifrån enhetens behov.

Internt säkerhetsarbete i Kvarnhuset

- Besök i Kvarnhuset ska gå via receptionen
- I rutinen ”Säker på jobbet...” för Individ- och familjeomsorgen finns ett kapitel om hur receptionen ska göra riskbedömningar och hur de ska föra dessa vidare till handläggarna.
- I Kvarnhusets reception arbetar en väktare, vilket har ett symbolvärde, men också innebär en extra trygghet för övrig receptionspersonal och huset i övrigt.
- Överfallslarm finns monterade på alla kontorsrum och sammanträdesrum i Kvarnhuset. I Posthuset finns överfallslarm i alla sammanträdesrum, men inte i kontorsrummen, då de anställda inom äldreheten, enheten funktionsnedsättning samt stöd och behandling inte tar emot besök på kontorsrummen.
- Personlarm finns och används vid hembesök, tillsyn etcetera när och där risker finns. Som exempel har individ- och familjeomsorgen delade larm, det vill säga den som behöver ett larm bokar in sig på något av de larm som finns inom avdelningen. Vissa personlarm (GPS-larm) är riktade mot funktioner (de personer som har dessa funktioner) till exempel alkoholhandläggare och dödsbohandläggare i de fall det behövs. Dessa funktioner sköter själva provlarmning, då de också kan prata med larmcentralen via larmet.
- Övningar som gäller hot och våld genomförs återkommande. Under år 2016 fick alla medarbetare genomgå hot och våld-utbildning på cirka tre timmar med fokus på beteende, riskfaktorer, ansvar med mera. Därefter ges denna utbildning till alla nyanställda inom myndighetsdelen (inklusive stöd och behandling och avdelningen för lednings- och verksamhetsstöd) i samband med introduktionsdagarna. Om någon anställd behöver kunskapen, men inte har



gått utbildningen finns då möjlighet att delta i hot- och våld-utbildningen i samband med introduktionsdagarna. Dessa ges två gånger per år.

- Leverantören av personlarmen (GPS-larm) har varit här och hållit i utbildning i användning för de som medarbetare som använder dem. Fokus på hur de fungerar, vad man ska tänka på med mera.
- Kontroll av överfallslarm görs regelbundet. Lokalsamordnare och personalkonsult är behöriga att göra kontrollen av överfallslarm och gör denna kontroll i samband med att hot och våld samt larmanvändning går igenom på APT.

Förbättringar som kan göras inom socialförvaltningen

- De verksamhetsspecifika rutinerna för hot, våld och kränkningar ska successivt utvecklas så att alla använder samma mall, ”Säker på jobbet!..”, förutsatt att den kan anpassas även för utförarverksamheter.
- Personalkonsulten skulle kunna göra en liknande redovisning av hot- och våld-rapporteringar i LISA för socialnämnden som den som skyddskommittén får, men då är det viktigt att det även där blir på ett övergripande plan och inte på individnivå samt med ett fokus på åtgärder och analys.
- Den kontroll av och information om överfallslarm på APT som idag görs av personalkonsult en gång per år skulle kunna göras ytterligare en gång per år (alltså två gånger per år).
- Återkopplingen till den enskilde kan bli bättre. Om någon rapporterat om hot och våld kan socialförvaltningen bli bättre på att berätta om några åtgärder vidtagits, och i så fall vilka åtgärder som vidtagits.
- Socialförvaltningen kan också bli bättre på att tydligare följa upp om åtgärderna gett förväntad effekt. Det kan ibland vara svårt att göra den bedömningen, men uppföljningarna kan alltid bli bättre.

Övriga förändringar som kan leda till bättre tydlighet

- Riktlinjer och rutiner saknas för förtroendevalda, men behöver hanteras på ett övergripande plan för hela kommunen. Då arbetsgivaransvaret åligger partierna bör också arbetsmiljöarbetet i stort skötas där. Flera politiker företräder sina partier i olika nämnder. Därför är det inte lämpligt att lägga ansvar för delar av arbetsmiljöarbetet på respektive nämnd, då detta kan skapa mer otydlighet för de förtroendevalda. De delar som eventuellt åläggs kommunen när det gäller förtroendevaldas säkerhet bör därför läggas på övergripande nivå, till exempel på kommunstyrelseförvaltningen och säkerhetsavdelningen.

Sammanfattande kommentar

Sammantaget har revisorernas rapport snarast varit en bekräftelse på att socialnämnden och förvaltningen är på rätt väg i arbetsmiljöarbetet mot hot och våld. Däremot behövs kommunövergripande riktlinjer/rutiner gällande ansvarsfördelning mellan partierna och kommunen, såväl som mellan olika förvaltningar och säkerhetsansvariga.

Jenny Wilhelmsson,
Socialdirektör

Dennis Forsberg
Avdelningschef

Kopia till kommunstyrelsen och kommunrevisionen.