

Mölnads stad

Granskning av säkerhet i arbetsmiljö



Building a better
working world

Innehåll

1. Sammanfattning	2
2. Inledning	4
2.1. Bakgrund.....	4
2.2. Syfte och revisionsfrågor	4
2.3. Revisionskriterier.....	4
2.4. Avgränsningar och ansvarig nämnd	4
2.5. Metod	5
3. Förebyggande arbete mot hot och våld i Mölndals stad	6
3.1. Övergripande organisation och styrdokument	6
3.2. Stadsgemensamma riktlinjer och rutiner.....	6
3.3. Arbetsskade- och tillbudsrapportering	7
4. Nämndernas förebyggande arbete mot och våld.....	9
4.1. Hot och våld i yttre tjänst inom nämndernas verksamheter.....	9
4.2. Hot och våld enligt Arbetsmiljöverkets föreskrifter	10
4.3. Nämndernas dokumentation utifrån kraven i Arbetsmiljöverkets föreskrifter	11
4.4. Miljönämnden.....	12
4.5. Byggnadsnämnden	14
4.6. Vård- och omsorgsnämnden	17
4.7. Bedömning	19
4.8. Social- och arbetsmarknadsnämnden	20
4.9. Bedömning.....	21
5. Samlad bedömning	23
5.1. Bedömning utifrån revisionsfrågorna	23
5.2. Slutsats	24
5.3. Identifierade förbättringsområden/rekommendationer	25

Bilagor:

Bilaga 1 Bakgrund

Bilaga 2 Revisionskriterier

Bilaga 3 Källförteckning

1. Sammanfattning

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Mölndals stad har EY granskat hur berörda nämnder arbetar med personalens säkerhet i samband med arbetsuppgifter som utförs utanför kommunens lokaler. Granskningens syfte har varit att bedöma om ansvariga nämnder arbetat för att minimera risk för våld eller hot om våld mot medarbetare i yttre tjänst på ett ändamålsenligt sätt, det vill säga i enlighet med lagar, regler och fullmäktiges beslut. Granskningen har omfattat miljönämnden, byggnadsnämnden, vård- och omsorgsnämnden samt social- och arbetsmarknadsnämnden.

I arbetet med att förebygga hot och våld har nämnderna att förhålla sig till de krav som arbetsmiljölagen och arbetsmiljöverkets föreskrifter anger. Det innebär att nämnderna ska tillse att risker för hot och våld utreds och att säkerhetsrutiner och åtgärdsprogram tas fram. Nämnderna har också att förhålla sig till kommunallagens krav på att säkerställa att verksamheten bedrivs i enlighet med fullmäktiges mål för arbetsmiljön och med en tillräcklig intern kontroll.

Granskningen visar att nämnderna i varierande utsträckning har säkerställt ett ändamålsenligt arbete för att minimera hot och våld mot tjänstemän i yttre tjänst. Enligt vår bedömning har byggnadsnämnden och social- och arbetsmarknadsnämnden i huvudsak säkerställt tillräckliga säkerhetsrutiner kopplade till hot och våld. Vi bedömer att miljönämnden och vård- och omsorgsnämnden inte har säkerställt tillräckliga riktlinjer och rutiner. Vi bedömer att utvecklingsbehovet är särskilt stort inom vård- och omsorgsnämnden, där det saknas kontroll av i vilken utsträckning enheterna fastställt säkerhetsrutiner och handlingsplaner, trots att det inom flera enheter finns överhängande risk för hot och våld mot medarbetare i yttre tjänst.

Under granskningen har vi identifierat vissa förbättringsområden. Våra rekommendationer framgår nedan.

Miljönämnden rekommenderas att:

- „ Säkerställa dokumenterade säkerhetsrutiner för arbete som kan medföra risk för våld eller hot om våld.
- „ Tillse att dokumenterat stöd upprättas för att underlätta riskbedömning inför hembesök och tillsynsärenden
- „ Tillse en systematisk uppföljning och kontroll av att berörd inspektör kommit tillbaka från tillsyn/kontroll

Byggnadsnämnden rekommenderas att:

- „ Tillse att dokumenterat stöd upprättas för att underlätta riskbedömning inför hembesök
- „ Tillse en systematisk uppföljning och kontroll av att berörd inspektör kommit tillbaka från hembesök
- „ Tillse att samtliga berörda avdelningar deltar i framtagande av rutiner och att rutiner förankras och efterlevs inom samtliga avdelningar

- „ Stärka arbetet med arbetsskade- och tillbudsrapportering, exempelvis genom utbildning i rapporteringssystemet och kontinuerliga diskussioner om rapportering i samband med APT

Vård- och omsorgsnämnden rekommenderas att:

- „ Säkerställa att riskbedömning och åtgärdsprogram kopplat till hot och våld genomförs och dokumenteras
- „ Tillse att enheterna får stöd i arbetet med att utreda och åtgärda risker för hot och våld. Som ett led i detta bör uppföljning och kontroll ske av hur enheterna arbetar med att utreda och åtgärda risker för hot och våld.
- „ Säkerställa dokumenterade säkerhetsrutiner för arbete som kan medföra risk för våld eller hot om våld
- „ Säkerställa att rutiner kopplade till hot och våld förmedlas till medarbetarna och efterlevs samt tillse uppföljning av hur enheterna arbetar för att utveckla och förankra rutiner för att förebygga hot och våld
- „ Tillse utbildning i hur risker för hot och våld kan förebyggas samt hur personalen bör agera vid hot och våldssituation
- „ Aktivt arbeta för att säkerställa att samtliga arbetsskador och tillbud rapporteras och åtgärdas

Social- och arbetsmarknadsnämnden rekommenderas att:

- „ Säkerställa att samtliga enheter upprättar lokala säkerhetsrutiner kopplat till hot och våld eller fastställer och efterlever de förvaltningsövergripande rutinerna på enhetsnivå
- „ Säkerställa att rutiner kopplat till hot och våld löpande förankras och diskuteras
- „ Fortsatt verka för att utvecklingsarbetet kopplat till arbetsskade- och tillbudsrapportering fullföljs

2. Inledning

2.1. Bakgrund

Revisorerna i Mölndals stad har utifrån årets risk- och väsentlighetsanalys beslutat att genomföra en granskning av hur berörda nämnder arbetar med personalens säkerhet i samband med myndighetsutövande. Granskningens bakgrund framgår av bilaga 1.

2.2. Syfte och revisionsfrågor

Granskningens syfte är att bedöma om ansvariga nämnder arbetat för att minimera risk för våld eller hot om våld mot medarbetare på ett ändamålsenligt sätt, det vill säga i enlighet med lagar, regler och fullmäktiges beslut. Granskningen fokuserar på de medarbetare som arbetar i yttre tjänst.

Granskningen inriktar sig på följande revisionsfrågor:

- „ Har nämnderna säkerställt tillräckliga riktlinjer och rutiner för arbetet med att minimera hot och våld mot tjänstemän?
- „ Hur har nämnderna säkerställt att det finns specifika säkerhetsrutiner för respektive verksamhet?
- „ Hur har nämnderna säkerställt att riktlinjer och rutiner förmedlas till medarbetarna och att de efterlevs?
- „ Hur har nämnderna säkerställt att riskförebyggande åtgärder genomförs?
- „ Hur har nämnderna säkerställt att uppföljande åtgärder genomförs?
- „ Hur arbetar nämnderna med att utreda inrapporterade fall?

2.3. Revisionskriterier

Med revisionskriterier avses de bedömningsgrunder som bildar underlag för revisionens analyser, slutsatser och bedömningar. Granskningens revisionskriterier beskrivs närmre i bilaga 2.

2.4. Avgränsningar och ansvarig nämnd

Granskningen avgränsas till de angivna revisionsfrågorna. Granskningen omfattar miljönämnden, byggnadsnämnden, vård- och omsorgsnämnden samt social- och arbetsmarknadsnämnden. Urvalet av nämnder har gjorts mot bakgrund av att granskningen fokuserar på medarbetare i yttre tjänst där det föreligger risk för våld eller hot om våld i verksamhetsutövandet. Det gäller exempelvis medarbetare som genomför hembesök eller tillsynsbesök. Granskningen avser följaktligen de nämnder där denna typ av arbetsuppgifter förekommer regelbundet.

2.5. Metod

Granskningen har genomförts genom dokumentstudier och intervjuer.

Relevant styrdokumentation och statistik avseende det förebyggande arbetet mot hot och våld har samlats in och studerats. Samtliga riktlinjer och rutiner som berör hot och våld på stadsövergripande nivå samt på nämndövergripande nivå har begärts in. I vissa av de granskade nämnderna saknas nämnd- eller förvaltningsövergripande riktlinjer och rutiner, med hänvisning till att sådan dokumentation istället tas fram på enhetsnivå. I dessa fall har stickprov på lokala riktlinjer och rutiner begärts in. Dokumentförteckning återfinns i bilaga 3.

Intervjuer har genomförts med följande personer:

- „ HR-chef och förhandlingschef vid HR-avdelningen
- „ Förvaltningschef och verksamhetssamordnare vid miljöförvaltningen¹
- „ Chef för bygglovsenheten vid stadsbyggnadsförvaltningen
- „ Områdeschef hemvård samt områdeschef äldreboende vid vård- och omsorgsförvaltningen
- „ Verksamhetschef barn och familj samt verksamhetschef vuxen vid social- och arbetsmarknadsförvaltningen
- „ 1-2 skyddsombud i respektive berörd förvaltning
- „ Gruppintervjuer med 2-4 medarbetare inom respektive förvaltning

Samtliga intervjuade har beretts tillfälle att sakfelsgranska rapporten.

¹ Vid miljöförvaltningen finns inga avdelnings- eller verksamhetschefer. Därav har intervju genomförts med förvaltningschef samt de tre verksamhetssamordnare som finns vid förvaltningen

3. Förebyggande arbete mot hot och våld i Mölndals stad

I detta avsnitt beskrivs stadens övergripande organisation för arbetsmiljöarbetet och arbetet med att förebygga hot och våld.

3.1. Övergripande organisation och styrdokument

Stadens förebyggande arbete avseende hot och våld mot medarbetare ingår som en del av stadens arbetsmiljöarbete. Ansvarsfördelningen för arbetsmiljöarbetet slås fast i stadens *arbetsmiljöpolicy*. Policyn anger att respektive nämnd har huvudansvaret för arbetsmiljön inom sitt verksamhetsområde. Kommunstyrelsen ansvarar för att driva utvecklingen av arbetsmiljöarbetet i staden samt utöva uppsiktsplikt avseende nämndernas arbete.

Mölndals stads nuvarande *samverkansavtal* tecknat med fackliga organisationer gäller sedan 2014-09-01. I samverkansavtalet anges bland annat mål, förutsättningar och former för samverkan, samverkansnivåer samt övergripande riktlinjer för det systematiska arbetsmiljö- och hälsoarbetet. Utgångspunkten för samverkan är att verksamhetsfrågor ska behandlas av dem som direkt berörs av frågorna i sitt arbete.

På en operativ nivå sker utveckling och genomförande av det centrala arbetsmiljöarbetet inom stadens HR-avdelning. HR-avdelningen tillhör stadsledningsförvaltningen och medverkar i stadens övergripande utvecklingsarbete. Avdelningen svarar särskilt för att initiera, bereda och driva de gemensamma arbetsgivarfrågorna. HR-avdelningen svarar också för rutiner inom den gemensamma arbetsgivarpolitiken.

Vid HR-avdelningen finns 13 HR-konsulter som både arbetar centralt och som stöd till förvaltningarna i personal- och organisationsfrågor. Konsulterna har olika fördjupningsområden och arbetar riktat mot olika förvaltningar. Av intervju med HR framgår att konsulterna stödjer verksamheterna i framtagande av exempelvis handlingsplaner för hot och våld.²

3.2. Stadsgemensamma riktlinjer och rutiner

HR-avdelningen har tagit fram en riktlinje och mall för fördelning av arbetsmiljö- och hälsouppgifter inom respektive förvaltning i Mölndals stad. I mallen anges att enhetschef ska förebygga, åtgärda och följa upp hot och våld enligt lagar, regler, föreskrifter och rutiner. Avdelningschef och förvaltningschef ska se till att handlingsplan och åtgärder för att förebygga olyckor och ohälsa tas fram och genomförs. I nämndens ansvar ingår att tillse att verksamheten bedrivs i enlighet med arbetsmiljölagen och arbetsmiljöverkets föreskrifter.

HR-avdelningen har också tagit fram en stadsgemensam rutin för riskbedömning genom friskfaktorer som ligger till grund för det systematiska arbetsmiljöarbetet. I riskbedömningen ska följande påståenden kopplade till hot och våld bedömas:

² Revisionen genomförde under 2016 en förstudie avseende stadens systematiska arbetsmiljöarbete. I revisionens rapport "Förstudie av stadens systematiska arbetsmiljöarbete" finns en mer detaljerad beskrivning av stadens styrdokument och organisation för det systematiska arbetsmiljöarbetet.

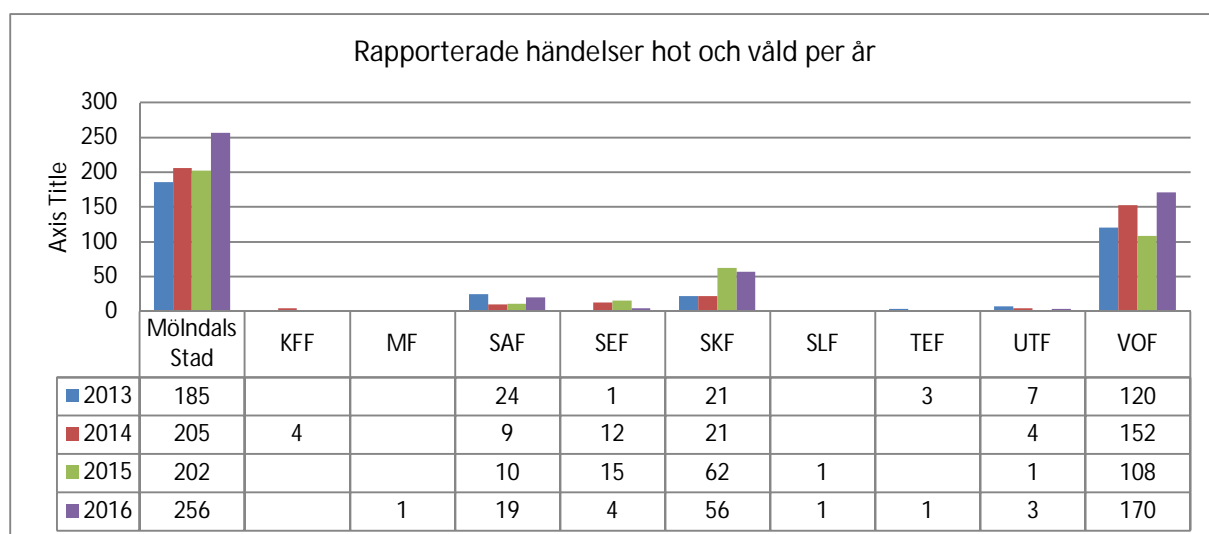
- „ Vi har låg risk för hot och våld i vårt arbete
- „ Alla på arbetsplatsen har kunskaper om hur man kan förebygga och bör agera vid en hot- och våldssituation
- „ Lokalerna är utformade och utrustade så att man kan förebygga och undvika hot- och våldssituationer

HR-avdelningen har vidare under 2016 tagit fram en grundmall som förvaltningarna kan använda vid framtagande av handlingsplan för hot och våld. Mallen omfattar övergripande rutiner för förebyggande åtgärder, åtgärder vid våld eller hot om våld samt uppföljande åtgärder. Vidare ges utrymme för verksamhetsspecifika rutiner.

I Mölndals stad finns också en säkerhetspolicy och uppgiftsfördelning inom ramen för säkerhetsarbetet. Varje förvaltning har en säkerhetssamordnare. Säkerhetsarbetet avser främst brandskydd och skydd mot olyckor, men syftar också till att skapa förutsättningar för att medarbetare agerar förebyggande i vardagen.

3.3. Arbetsskade- och tillbudsrapportering

HR-avdelningen har tagit fram en rutin för rapportering av arbetsskador och tillbud, inklusive rapportering av arbetsskador och tillbud till följd av hot och våld. Av årshjulet och rutinen framgår att statistik över arbetsskador och tillbud ska tas upp och diskuteras varje kvartal i samverkansråden. De intervjuade uppger att tillbud analyseras i samverkan och att handlingsplaner ska upprättas för att förebygga liknande händelser. Statistiken rapporteras också till respektive nämnd, om än i varierande omfattning. All rapportering av tillbud kopplade till hot och våld sker i IT-stödet LISA. Medarbetarna kan se statusen på sin egen anmälan via sin egen sida i LISA. Nedan redovisas statistik avseende inrapporterade händelser kopplade till hot och våld per förvaltning. Händelserna berör alla former av hot- och våldsincidenter. Det går följaktligen inte att utläsa hur stor del av händelserna som rör hot och våld i yttre tjänst.



KFF=Kultur- och fritidsförvaltningen, MF=Miljöförvaltningen, SAF=Social- och arbetsmarknadsförvaltningen
SEF=Serviceförvaltningen, SKF=Skolförvaltningen, SLF=Stadsledningsförvaltningen
TEF=Tekniska förvaltningen, UTF=Utbildningsförvaltningen, VOF=Vård- och omsorgsförvaltningen.
Förvaltningar som inte rapporterat några händelser under aktuell period ingår ej i sammanställningen.

Statistiken visar att inrapporterade händelser kopplade till hot och våld i staden har ökat mellan 2013-2016. Majoriteten av de inrapporterade händelserna avser vård- och omsorgsförvaltningen. Vård- och omsorgsförvaltningens inrapporterade händelser har också ökat mest mellan 2015-2016. Av intervju med HR framgår att en bidragande orsak till den ökade tillbudsrapporteringen är ökad kännedom om rapporteringssystemet LISA. Av genomförda intervjuer med tjänstemän i förvaltningarna bekräftas att det snarare är rapporteringen som ökat än antalet händelser. Däremot uppges det fortsatt finnas ett relativt stort mörkertal inom flera förvaltningar, särskilt vård- och omsorgsförvaltningen och social- och arbetsmarknadsförvaltningen.

4. Nämndernas förebyggande arbete mot och våld

I detta avsnitt bevaras granskningens revisionsfrågor för respektive nämnd. Avsnittet inleds med en övergripande beskrivning av hot och våld i yttre tjänst inom nämndernas verksamheter. Därefter görs en övergripande beskrivning av nämndernas styrdokument utifrån kraven i AFS 1993:2. Slutligen görs en beskrivning och bedömning av respektive nämnds arbete utifrån revisionsfrågorna.

4.1. Hot och våld i yttre tjänst inom nämndernas verksamheter

Inom samtliga granskade nämnder förekommer arbete utanför kommunens lokaler som kan medföra risk för hot och våld.

Inom *miljöförvaltningen* uppges risk för hot och våld utanför kommunens lokaler främst finnas i samband med tillsyns- och kontrollbesök inom ramen för miljötillsyn, hälsoskyddstillsyn och livsmedelskontroll. Besöken görs främst till företag, men i vissa fall görs även hembesök hos privatpersoner. Enligt intervjuade medarbetare uppfattas risken för hot och våld vara störst i samband med livsmedelskontroll och vid tillsyn av enskilda avlopp. Däremot framgår av medarbetarenkät och intervjuer att hot och våld mycket sällan förekommer. Under 2016 har förvaltningen endast rapporterat in en händelse kopplad till hot och våld. Ansvaret för det förebyggande arbetet åligger förvaltningschefen, som är ensam chef med personalansvar och arbetsmiljöansvar inom förvaltningen.

Stadsbyggnadsförvaltningen består av sex avdelningar som vardera leds av avdelningschef. Organisatoriskt och i arbetsmiljöfrågor lyder den administrativa avdelningen, bygglovsavdelningen, stadsingenjörsavdelningen och den kommunala lantmäterimyndigheten under byggnadsnämnden. Avdelningarna för mark och exploatering samt planavdelningen lyder under planeringsutskottet och kommunstyrelsen. Risk för hot och våld i yttre tjänst uppges främst finnas inom bygglovsavdelningen och inom den kommunala lantmäterimyndigheten. Risken bedöms vara störst inom byggtillsyn, bostadsanpassning och inom lantmäteri, särskilt vid gränsanvisning. Hot- och våldsinceder uppges dock vara ovanliga. Under 2016 har förvaltningen inte rapporterat in någon händelse kopplad till hot och våld.

Vård- och omsorgsförvaltningen utgörs av sex verksamhetsområden samt en stab som vardera leds av områdeschef. Inom respektive verksamhetsområde finns ett antal enheter med tillhörande enhetschefer. Arbetsmiljöansvaret och ansvaret för att förebygga hot och våld fördelas enligt den stadsövergripande rutinen från förvaltningschef till områdeschefer och vidare till enhetschefer. De intervjuade områdescheferna uppger att ansvarsfördelningen är tydlig och att merparten av arbetsmiljöarbetet sker på enhetsnivå. Av genomförda intervjuer framgår att det föreligger betydande risk för hot och våld inom förvaltningen och att risken är större för personal i yttre tjänst än för personal på kommunens boenden. Hot och våld mot hemtjänstpersonal uppges vara relativt vanligt förekommande, om än varierande beroende på hemtjänstområde och brukare. I vissa hemtjänstområden bedöms riskerna större på väg mellan brukarna än hos brukarna. Risk för hot och våld från brukarna påverkas av faktorer som missbruk och sjukdomar, såsom demens. Några av de medarbetare som intervjuats

uppger att de dagligen utsätts för hotfulla eller våldsamma brukare. Under 2016 har förvaltningen rapporterat in 170 händelser kopplade till hot och våld i jämförelse med 108 under 2015. Verksamhetsområde hemvård hade per kvartal tre år 2016 rapporterat 64 händelser.

Social- och arbetsmarknadsförvaltningen (SAF) utgörs av tre verksamhetsområden med varsin verksamhetschef. Inom respektive verksamhetsområde finns ett antal enheter med tillhörande enhetschefer. Arbetsmiljöansvaret inklusive ansvaret för förebyggande av hot och våld fördelas enligt den stadsövergripande rutinen från förvaltningschef till verksamhetschefer och vidare till enhetschefer. Av genomförda intervjuer framgår att det föreligger risk för hot och våld inom förvaltningen. De intervjuade upplever överlag att risken för hot och våld är högre inom kommunens lokaler, till exempel vid besök eller på boenden, än vid besök utanför kommunens lokaler. Förvaltningen har också arbetat aktivt med att identifiera och bemöta de risker som finns i lokalerna. Motsvarande arbete har inte skett vad gäller risker som finns utanför lokalerna. Vidare framgår att risken för hot och våld i yttre tjänst är högre inom vissa enheter. Det gäller framförallt verksamhetsområde vuxen och verksamhetsområde barn och familj. Ett exempel på arbetsgrupp i yttre tjänst som uppges löpa särskild risk för hot och våld är fältsekreterarna, som ofta rör sig i osäkra och riskfyllda miljöer. Under 2016 har förvaltningen rapporterat in 19 händelser kopplade till hot och våld.

4.2. Hot och våld enligt Arbetsmiljöverkets föreskrifter

Arbetsmiljöverkets föreskrift (AFS 1993:2) om våld och hot i arbetsmiljön syftar till att minimera risk för våld eller hot om våld i arbetet. Enligt föreskriften åligger det arbetsgivaren att ansvara för säkerheten på arbetsplatsen samt att utreda risker och att vidta adekvata åtgärder som motiveras av utredningen.

Av föreskriften framgår bland annat att:

- „ Arbetsgivaren ska utreda och bedöma risken för hot och våld i arbetet.
- „ Utredning ska resultera i åtgärdsprogram.
- „ Särskilda säkerhetsrutiner ska finnas för arbete som kan medföra risk för våld eller hot om våld. Rutinerna ska hållas aktuella och följas upp fortlöpande.
- „ Rutinerna ska vara kända av alla arbetstagare som kan bli berörda av riskerna.
- „ Arbetstagarna skall ha möjlighet att kalla på snabb hjälp vid en vålds- eller hotsituation.
- „ Arbetstagare som utsatts för våld eller hot om våld skall snabbt få hjälp och stöd för att förebygga eller lindra såväl fysisk som psykisk skada. Arbetsgivaren skall ha särskilda rutiner för detta.
- „ Att det finns larmutrustning som krävs för säkerheten och att det finns rutiner för larm.
- „ En arbetsuppgift som innebär påtaglig risk för våld eller hot om våld inte får utföras som ensamarbete.
- „ Arbetstagarna skall ha tillräcklig utbildning och information och få tillräckliga instruktioner för att kunna utföra arbetet säkert och med tillfredsställande trygghet.
- „ Tillbud och händelser med våld eller hot om våld skall dokumenteras och utredas.

4.3. Nämndernas dokumentation utifrån kraven i Arbetsmiljöverkets föreskrifter

Nedan följer en sammanställning av nämndernas dokumentation kopplad till arbetet med hot och våld utifrån de övergripande dokumentationskraven i AFS 1993:2.

I tabellen nedan anges huruvida nämnderna har:

- „ utrett och dokumenterat *risker för hot och våld* samt om utredningen resulterat i ett åtgärdsprogram
- „ *förebyggande* säkerhetsrutiner för att så långt som möjligt undvika hot och våld
- „ säkerhetsrutiner för hur personalen ska *agera vid hot och våld*
- „ säkerhetsrutiner för *uppföljande åtgärder* såsom rutiner för att arbetstagare som utsatts för hot eller våld ska få hjälp och stöd

Vi har granskat huruvida det finns någon form av rutiner som avser dessa områden. Säkerhetsrutinerna behöver följaktligen inte utgöras av separata dokument eller benämnas på särskilt vis. Resultaten för respektive nämnd beskrivs närmre i de nästkommande avsnitten.

Dokumentation utifrån kraven i AFS 1993:2	Miljönämnden	Byggnadsnämnden	Vård- och omsorgsnämnden	Social- och arbetsmarknadsnämnden
	Finns Ja/Nej	Finns Ja/Nej	Finns Ja/Nej	Finns Ja/Nej
Utrett och dokumenterat risker för hot och våld	Ja	Ja	Nej	Ja
Åtgärdsprogram utifrån utredning av risker	Ja	Ja	Nej	Ja
Förebyggande säkerhetsrutiner	Nej*	Ja	Nej**	Ja**
Säkerhetsrutiner vid hot och våld	Nej*	Ja	Nej**	Ja**
Säkerhetsrutiner för uppföljande åtgärder	Nej*	Ja	Nej**	Ja**

*Finns handlingsplan från 2009 men denna innehåller inga tydliga rutiner eller åtgärder. Säkerhetsrutiner finns med i utkast till ny handlingsplan. **Det saknas förvaltnings- och områdesgemensamma säkerhetsrutiner för hot och våld. Däremot har enskilda enheter säkerhetsrutiner.

4.4. Miljönämnden

4.4.1. Riskbedömning, åtgärdsprogram och rutiner

Miljöförvaltningen genomförde under 2015 en riskbedömning inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet samt utifrån resultat av medarbetarenkät. Utifrån riskbedömningen tog förvaltningen fram en gemensam handlingsplan inom det systematiska arbetsmiljöarbetet. Handlingsplanen behandlades på det förvaltningsövergripande samverkansrådet (FSR) och på APT 2016-02-08 inför fastställande, men behandlades inte av nämnden. Riskbedömningen och handlingsplanen inkluderar hot och våld i enlighet med den stadsgemensamma rutinen.

Enligt de intervjuade framkom i samband med detta arbete att förvaltningen saknade tillräckliga rutiner kopplade till hot och våld. Det fanns sedan tidigare endast vissa muntliga rutiner samt en handlingsplan (rutin) för hot och våld från 2009. Rutinen från 2009 är allmän och inte anpassad för miljöförvaltningen. Vidare ger rutinen inget tydligt stöd kring hur hot och våld ska förebyggas och hanteras. Mot bakgrund av detta pågår ett arbete med att ta fram en ny rutin avseende hot- och våldsarbetet. Utkastet till den nya rutinen är planerat att behandlas på APT i januari 2017.

Av utkastet till ny rutin framgår riskbedömningen genom friskfaktorer kopplad till hot och våld samt vilka åtgärder som ska vidtas. Bland annat framgår att det identifierats behov av checklista för förebyggande, agerande och uppföljning av hot och våld i samband med inspektioner och andra besök ute i fält. Dessa checklistor finns bilagda i utkastet till rutinen.

Vid tidpunkten för granskningens genomförande saknas dokumenterade säkerhetsrutiner i enlighet med kraven i AFS 1993:2, det vill säga rutiner för förebyggande av hot och våld, agerande vid hot- eller våldssituation samt uppföljande åtgärder för arbetstagare som utsatts för hot eller våld. Däremot finns ett antal muntliga rutiner i syfte att förebygga hot och våld. Exempelvis uppges att det är vedertaget att handläggare/inspektör inte ska utföra besök ensam om det bedöms finnas en risk för hot och våld. Vidare ska enklare egen riskbedömning göras inför tillsynsbesök. Riskbedömningen baseras på inspektörernas egen erfarenhet och det finns inget dokumenterat stöd kring hur bedömningen kan göras, såsom vilka parametrar man bör beakta inför ett besök.

Granskningen visar att det finns ett antal områden där tydligare rutiner efterfrågas i syfte att stärka arbetet med att förebygga risker för hot och våld. Ett exempel är information om var inspektörerna befinner sig vid besök. Det är dagsläget sagt att inspektören själv ska anteckna i webb-kalender och/eller på tavla var man befinner sig. De som intervjuats uppger dock att detta inte alltid efterlevs. Det är också otydligt vem som förväntas följa upp och kontrollera om den som är ute kommit tillbaka till utsatt tid. I utkastet till den nya rutinen finns skriftlig rutin om att ange besöksplats på anslagstavlor. I utkastet framgår däremot inte rutin för uppföljning och kontroll av att berörd inspektör kommit tillbaka.

Inom förvaltningen finns inte någon utbildningsplan kopplad till hot och våld. Under 2015 genomfördes dock en utbildning i bemötande, vilket ses som en viktig del för att förebygga och undvika hot och våld. De intervjuade upplever inte att det finns något särskilt behov av

utbildningar inom området. Däremot uppges det finnas behov av övningar utifrån de kommande rutinerna.

4.4.2. Uppföljning av hot- och våldsincidenter

Enligt AFS 1993:2 ska tillbud och händelser med inslag av våld och hot följas upp. Föreskriften ställer i övrigt inga särskilda krav på uppföljning. Däremot ska det systematiska arbetsmiljöarbetet följas upp årligen enligt AFS 2001:1. I detta inkluderas uppföljning av de delar i riskbedömning och handlingsplan som avser hot och våld.

Vad gäller rapportering av tillbud och händelser framgår i förvaltningens riskbedömning att det finns behov av samsyn kring när anmälan ska göras, vilket också bekräftas av genomförda intervjuer. I syfte att säkerställa detta har utbildning i rapporteringssystemet genomförts. Återkoppling avseende tillbud och händelser har också införts som en stående punkt på APT under 2016. Av intervjuer framgår att eventuella tillbud rapporteras till förvaltningschefen och att den stadsgemensamma processen följs (se avsnitt 3.3).

Nämndens uppföljning görs inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet samt i samband med medarbetarundersökning, delårsrapport och årsredovisning. Uppföljningen i delårsrapport och årsredovisning är övergripande och berör inte hot och våld specifikt. Fokus läggs istället på övergripande nyckeltal såsom sjukfrånvaro. Avseende hot och våld specifikt får nämnden rapportering av skade- och tillbudsrapporteringen. Av intervju med förvaltningschef och av nämndens protokoll framgår att personalfrågor är en stående punkt på nämndens sammanträden och att rapportering alltid görs vid eventuella händelser/avvikelser.

4.4.3. Bedömning

Enligt AFS 1993:2 ska arbetsgivaren utreda och bedöma risken för hot och våld i arbetet. Utredning ska resultera i åtgärdsprogram. Granskningen visar att förvaltningen har genomfört och dokumenterat riskbedömning och åtgärdsprogram inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet, där aspekter kopplade till hot och våld ingår.

Enligt kraven i AFS 1993:2 ska arbetsgivaren vidare ha dokumenterade säkerhetsrutiner för arbete som kan medföra risk för våld eller hot om våld. Detta så att den enskilde medarbetaren ska kunna förebygga hot- och våldshändelse, agera vid incident samt få adekvat stöd efter att incident inträffat. Tydliga riktlinjer och rutiner är också en förutsättning för att nämnden ska kunna säkerställa en tillräcklig intern kontroll avseende arbetsmiljön i enlighet med kommunallagens krav. Granskningen visar att en förvaltningsövergripande rutin för hot och våld är under framtagande vid tillfälle för granskningen, vilket vi bedömer som positivt. För 2016 saknas dock säkerhetsrutiner för förebyggande arbete, agerande vid hot- och våldssituation samt för uppföljande åtgärder efter att någon utsatts för hot eller våld. Enligt vår bedömning har nämnden för 2016 således inte säkerställt tillräckliga riktlinjer och rutiner för arbetet med att minimera hot och våld mot tjänstemän.

Av granskningen framgår att förvaltningen arbetar enligt vissa muntliga riskförebyggande rutiner, men att det finns ett antal områden där det finns särskilda behov av att tydliggöra

arbets sättet i syfte att förebygga incidenter. Exempelvis saknas det dokumenterat stöd för att underlätta riskbedömning inför hembesök. I dagsläget görs riskbedömning utifrån inspektörernas erfarenhet, vilket medför risker exempelvis vid nyanställningar. Vi bedömer att stöd för riskbedömning skulle bidra till att medvetandegöra de risker som finns vid hembesök och tillsynsärenden. Vidare saknas systematisk uppföljning och kontroll av att berörd inspektör kommit tillbaka från tillsyn/kontroll. Vi bedömer att en sådan uppföljning skulle bidra till att minimera riskerna för hot och våld.

Tillbud och händelser med inslag av våld och hot ska enligt AFS 1993:2 följas upp. Rutiner och riktlinjer ska kontinuerligt förankras i verksamheterna. Inom miljönämnden behandlas skade- och tillbudsrapportering löpande inom ramen för APT. Den kommande förvaltningsövergripande rutinen ska också antas på APT. För 2016 är dock vår bedömning att nämnden inte har säkerställt att riktlinjer och rutiner förmedlas till medarbetarna i tillräcklig utsträckning. Detta mot bakgrund av att dokumenterade säkerhetsrutiner för hot och våld saknats och att muntliga rutiner inte varit kända hos samtliga medarbetare eller inte har efterlevts.

4.5. Byggnadsnämnden

4.5.1. Riskbedömning, åtgärdsprogram och rutiner

Stadsbyggnadsförvaltningen genomför årligen riskbedömning inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet. Riskbedömningen görs på enhetsnivå enligt den stadsövergripande rutinen för riskbedömning genom friskfaktorer. Det innebär att aspekter kopplade till hot och våld inkluderas i bedömningen. Utifrån resultatet upprättas en handlingsplan för det systematiska arbetsmiljöarbetet med åtgärder. Handlingsplanen tas upp årligen inom ramen för APT. Det uppges också att löpande diskussioner förs kring hot och våld samt riskerna i arbetet på APT.

Förvaltningen har tagit fram en förvaltningsövergripande rutin vid hot och våld. Rutinen har inte fastställts av nämnden, utan antogs på APT den 15 december 2016. Av intervju med enhetschef och av skrivelse i rutinen framgår att rutinen ska ses över och uppdateras årligen. Vidare uppges att respektive enhet ska anpassa och lägga till egna rutiner utifrån verksamheternas behov. Tidigare rutin för hot och våld har dock inte uppdaterats sedan 2006. Enligt de intervjuade har den nya rutinen förankrats inom ramen för enheternas APT. Det uppges dock att rutinen främst är riktad till bygglovshandläggarna och att övriga enheter inte varit delaktiga i framtagandet av rutinen.

Den första delen av rutinen rör *förebyggande åtgärder*. Merparten av rutinerna för de förebyggande åtgärderna utgår från den stadsövergripande anvisningen från november 2016. Förvaltningen har därutöver inkluderat egna rutiner om att medarbetarna inte ska åka ensamma vid tillsynsärenden och bostadsanpassningsärenden. Enligt de intervjuade har detta även tidigare varit en rutin i praktiken avseende tillsynsärenden, men inte avseende bostadsanpassningsärenden, som i huvudsak genomförts av en ensam handläggare. Som en del i det riskförebyggande arbetet framgår att handläggare/inspektörer i de flesta fall gör en

riskbedömning inför hembesök. Vidare tas alltid telefonkontakt med den person som ska besökas för att kartlägga om det finns eventuella risker. Det finns inget dokumenterat stöd för hur kartläggningen kan göras, exempelvis information om vilka parametrar som bör beaktas vid riskbedömning. Kartläggande samtal och riskbedömning görs enligt uppgift utifrån medarbetarnas erfarenhet.

Vidare framgår att enheterna har rutiner för att medarbetarna ska ange var de befinner sig om de lämnar kontoret på olika uppdrag, exempelvis i elektronisk kalender eller på tavla. Det uppges att medarbetarna på så vis kan hålla viss uppsikt över varandra. Däremot framgår att vissa medarbetare arbetar med sekretessbelagda ärenden och därför inte kan skriva på tavla var de befinner sig. Vidare uppges att den som lämnar kontoret sist ska kontrollera att alla har kommit tillbaka från ärenden utanför kontoret, men att detta arbetssätt inte efterlevs fullt ut.

Förvaltningens rutin innehåller också anvisningar kring hur medarbetare ska agera *vid situation med våld eller hot om våld*. Enligt intervjuade medarbetare är det tydligt hur de ska agera vid hot- och våldssituationer och frågan tas frekvent upp på APT samt i andra forum på enheterna. Däremot uppges att det finns risk att rutiner vid incident prioriteras ned eller inte upplevs som nödvändig att följa, eftersom det inte inträffat några allvarliga händelser de senaste åren.

I förvaltningens rutin vid hot och våld framgår även rutiner för *uppföljande åtgärder* efter inträffad händelse.

Förvaltningen har inte någon utbildningsplan kopplat till hot och våld. Under 2014 genomfördes en utbildning i bemötande, bland annat i syfte att förebygga hot och våld. De intervjuade upplever att det i dagsläget inte finns särskilt behov av fler utbildningar inom området. Skyddsombud menar dock att arbetet kan stärkas genom att hålla praktiska övningar, exempelvis i samband med APT, för att säkerställa att medarbetarna vet hur de ska agera vid hot och våldssituationer.

4.5.2. Arbetsskade- och tillbudsrapportering samt uppföljning

Enligt AFS 1993:2 ska tillbud och händelser med inslag av våld och hot följas upp. Föreskriften ställer i övrigt inga särskilda krav på uppföljning. Däremot ska det systematiska arbetsmiljöarbetet följas upp årligen enligt AFS 2001:1. I detta inkluderas uppföljning av de delar i riskbedömning och handlingsplan som avser hot och våld.

Av intervjuer framgår att medarbetarna är medvetna om att skade- och tillbudsrapportering i systemet LISA ska göras efter inträffad händelse. Vidare anges att återkoppling avseende tillbud och skador sker på APT efter rapportering. Däremot har ingen utbildning i systemet genomförts. Enligt skyddsombud finns behov av att stärka rapporteringen genom att säkerställa att även mindre allvarliga tillbud som hade kunnat bli allvarliga rapporteras. Vidare lyfts att det skulle kunna finnas behov av att genomföra utbildning i systemet för att göra systemet mer lättillgängligt och öka rapporteringen.

Nämndens uppföljning görs inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet samt i samband med medarbetarundersökning, delårsrapport och årsredovisning. Uppföljningen i delårsrapport och årsredovisning är övergripande och berör inte hot och våld specifikt. Fokus läggs istället på övergripande nyckeltal såsom sjukfrånvaro. Avseende hot och våld specifikt får nämnden rapportering avseende skador och tillbud. Vidare uppger enhetschef att nämnden har ställt frågor kring säkerheten och att det finns med i internkontrollplanen som följs upp i nämnden. Av nämndens protokoll framgår inte huruvida arbetsmiljö/personalfrågor behandlats mer än vid rapportering medarbetarenkäten under 2016.

4.5.3. Bedömning

Enligt AFS 1993:2 ska arbetsgivaren utreda och bedöma risken för hot och våld i arbetet. Utredning ska resultera i åtgärdsprogram. Granskningen visar att avdelningarna har genomfört och dokumenterat riskbedömning och åtgärdsprogram inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet, där aspekter kopplade till hot och våld ingår.

Enligt kraven i AFS 1993:2 ska arbetsgivaren ha dokumenterade säkerhetsrutiner för arbete som kan medföra risk för våld eller hot om våld. Tydliga riktlinjer och rutiner är också en förutsättning för att nämnden ska kunna säkerställa en tillräcklig intern kontroll avseende arbetsmiljön i enlighet med kommunallagens krav. Granskningen visar att förvaltningen har antagit säkerhetsrutiner som inkluderar rutiner för förebyggande arbete, agerande vid hot- och våldssituation samt för uppföljande åtgärder efter att någon utsatts för hot eller våld. Enligt vår bedömning har nämnden således i huvudsak säkerställt ändamålsenliga riktlinjer och rutiner.

Av granskningen framgår att förvaltningen aktivt arbetar med riskförebyggande åtgärder, men att det finns ett antal områden där det finns utvecklingsbehov. Exempelvis saknas dokumenterat stöd för att underlätta riskbedömning inför hembesök och tillsyner. Vi bedömer att dokumenterat stöd för att underlätta riskbedömning skulle bidra till att medvetandegöra de risker som finns och säkerställa att riskbedömning utförs på ett systematiskt sätt. Vidare visar granskningen att medarbetarna ska ange var de befinner sig om de lämnar kontoret och att det vid dagens slut ska kontrolleras att alla har kommit tillbaka. Detta arbetssätt efterlevs dock inte fullt ut och det saknas systematisk uppföljning och kontroll av att medarbetare kommit tillbaka till kontoret.

Enligt vår bedömning har nämnden i huvudsak säkerställt att riktlinjer och rutiner förmedlas till medarbetarna och att de efterlevs. Det systematiska arbetsmiljöarbetet och rutinerna för hot och våld tas löpande upp och förankras på APT. Granskningen visar dock att främst bygglovshandläggarna var delaktiga i framtagande av de förvaltningsövergripande rutinerna vid hot och våld. Vi bedömer att förankring och efterlevnad av rutiner skulle stärkas om samtliga berörda avdelningar deltar i arbetet.

Granskningen visar att medarbetarna har kännedom om systemet för tillbuds- och skaderapportering. Däremot framgår att förvaltningen inte har genomfört någon utbildning i systemet och att det finns risk att mindre allvarliga incidenter inte rapporteras, även om de kunde leda till allvarlig skada. Det begränsar enligt vår bedömning nämndens förutsättningar att

följa upp hot och våld i enlighet med kraven i AFS 1993:2. Utifrån detta bedömer vi att nämnden kan stärka skade- och tillbudsrapporteringen exempelvis genom utbildning i systemet.

4.6. Vård- och omsorgsnämnden

4.6.1. Riskbedömning, åtgärdsprogram och rutiner

Enheterna inom vård- och omsorgsförvaltningen ska enligt uppgiftsfördelning arbeta enligt stadens årshjul för det systematiska arbetsmiljöarbetet. Arbetet ska innefatta riskbedömning och handlingsplan enligt stadens rutiner, vilket inkluderar bedömning av risk för hot och våld. Intervjuade medarbetare vid fyra olika hemtjänstenheter varav ett skyddsombud uppger att riskbedömning och handlingsplaner varken upprättas eller följs upp årligen. Granskningen visar att det på verksamhetsnivå inte sker någon uppföljning av hur enheterna arbetar med det systematiska arbetsmiljöarbetet eller arbetet mot hot och våld.

Det saknas förvaltnings- eller områdesövergripande dokumenterade rutiner för att förebygga, åtgärda och följa upp hot och våldssituationer. Av de intervjuer som genomförts framkommer att det inte sker någon systematisk uppföljning av huruvida lokala rutiner för hot och våld tas fram inom alla enheter. För att få en bild av i vilken utsträckning rutiner finns inom enheterna har stickprov genomförts för tre av förvaltningens sex hemtjänstenheter. En av dessa tre hemtjänstenheter har tagit fram lokala säkerhetsrutiner för hot och våld. Dokumentet innehåller rutiner för när en hotfull och eller våldsam situation uppstår och uppföljande åtgärder. Däremot innehåller dokumentet inga förebyggande rutiner för att minimera risken för hot och våld. Enligt intervjuad hemtjänstpersonal och skyddsombud finns det ett påtagligt behov av att upprätta rutiner för att minimera risken för hot och våld. Det upplevs överlag saknas tillräckliga rutiner för att personalen ska känna sig trygg och veta hur de ska agera för att förebygga hot och våld samt agera i hot- och våldssituationer.

Som beskrivits tidigare uppges hemtjänsten vara ett område där det föreligger förhållandevis hög risk för hot och våld. Hemtjänstpersonalen arbetar ofta ensamma i yttre tjänst. Förvaltningen har inga rutiner för ensamarbete. Av genomförda intervjuer med hemtjänstpersonal framgår att det inte görs någon riskbedömning inför besök hos ny brukare. Enligt områdeschefer finns det möjlighet till dubbelbemanning (dubbelgång) vid besök hos hotfull eller våldsam brukare. Detta bekräftas också av intervjuad hemtjänstpersonal. Av genomförda intervjuer framgår också att personalen får lämna brukaren om det uppstår en situation som upplevs som otrygg.

Enligt intervjuad hemtjänstpersonal finns risk för hot och våld inte bara hos brukare, utan också på vägen till och från brukare. I flera fall använder personalen bil för transport mellan brukare, men i vissa områden går personalen. I vissa områden samt på kvällar och helger upplevs risker vid gångtransport mellan brukare som hög, exempelvis mot bakgrund av att hemtjänstpersonalen bär på nycklar till brukarna som kan vara stöldbegärliga. Dubbelgång vid riskfyllda transporter uppges inte förekomma.³

³ Nattpersonalen arbetar dock alltid dubbelgång.

Hemtjänstpersonalen har inte larm under arbetet, utan använder sig av mobiltelefon om något skulle inträffa. Enligt områdescheferna har beslut tagits om att inte förse medarbetarna med larm efter samråd med polisen. Det uppges att fördröjningen vid larmning innebär att det går snabbare för polisen att komma till platsen med telefonsamtal. Enligt områdescheferna finns dock larm att tillgå vid behov. Intervjuad personal och skyddsombud uppger att detta inte har förankrats hos personalen. Vidare upplevs det finnas behov av larm, dels eftersom det inte alltid finns mobiltäckning, dels eftersom det finns risk för att personalen inte hinner få fram mobilen vid våldsamma situationer. Det uppges särskilt finnas behov av larm vid ensamarbete på kvällar och helger för den personal som går mellan brukare.

Det finns vidare en muntlig rutin om att all personal ska räknas in när skiftet är slut. Däremot uppges det saknas möjligheter att ha koll på var personalen befinner sig under dagarna då de själva gör ändringar i sina scheman.

Förvaltningen har ingen utbildningsplan kopplad till det förebyggande hot och våldsarbetet. De medarbetare som intervjuats påtalar ett stort behov av utbildning bland annat i hur man kan förebygga hotfulla situationer samt utbildning i hur man ska agera vid en hotfull/våldsam situation. Av intervjuerna framgår att det på vissa enheter förekommer att hot och våld diskuteras på APT eller andra möten där personalen träffas, men att det då främst görs på medarbetarnas initiativ.

4.6.2. Arbetsskade- och tillbudsrapportering samt uppföljning

Enligt AFS 1993:2 ska tillbud och händelser med inslag av våld och hot följas upp. Föreskriften ställer i övrigt inga särskilda krav på uppföljning. Däremot ska det systematiska arbetsmiljöarbetet följas upp årligen enligt AFS 2001:1. I detta inkluderas uppföljning av de delar i riskbedömning och handlingsplan som avser hot och våld.

Vad gäller rapportering av tillbud uppger områdescheferna att det finns behov av att öka skade- och tillbudsrapporteringen, utifrån att det i nuläget bedöms finnas ett relativt stort mörkertal. Intervjuad hemtjänstpersonal uppger att det finns kunskap om när tillbud ska rapporteras. Vidare uppges att frågan om skade- och tillbudsrapportering diskuteras inom ramen för APT. Däremot uppges att majoriteten av inträffade händelser inte rapporteras, vilket främst beror på tidsbrist. Av genomförda intervjuer framgår varierande upplevelser av huruvida tillbudsrapporteringen leder till åtgärder. Det uppges att möjligheten till dubbelgång har införts utifrån inrapporterade tillbud. Däremot framgår att flera av de intervjuade upplever att rapporteringen inte leder till några åtgärder och att detta också är en anledning till varför man väljer att inte rapportera en skada eller ett tillbud.

Nämndens uppföljning görs inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet samt i samband med medarbetarundersökning, delårsrapport och årsredovisning. Uppföljningen i delårsrapport och årsredovisning är övergripande och berör inte hot och våld specifikt. Fokus läggs istället på övergripande nyckeltal såsom sjukfrånvaro. Avseende hot och våld specifikt får nämnden rapportering avseende skador och tillbud. Av nämndens protokoll framgår att

nämnden löpande mottagit rapportering kopplat till personalfrågor under 2016. Däremot framgår inte om hot och våld berörts specifikt.

4.7. Bedömning

Enligt AFS 1993:2 ska arbetsgivaren utreda och bedöma risken för hot och våld i arbetet. Utredning ska resultera i åtgärdsprogram. Enligt nämndens uppgiftsfördelning för arbetsmiljöarbetet ska riskbedömning och åtgärdsprogram tas fram och följas upp inom varje enhet. Granskningen visar att det inom flera enheter saknas riskbedömning och åtgärdsplan, trots att riskerna för hot och våld mot medarbetarna är påtagliga. Vi bedömer att det är väsentligt att nämnden säkerställer att riskbedömning och åtgärdsprogram genomförs och dokumenteras. Det sker i nuläget inte någon systematisk kontroll och uppföljning på områdes- eller förvaltningsnivå av hur enheterna arbetar med att utreda och åtgärda risker för hot och våld. Enligt vår bedömning begränsar det förutsättningarna att integrera arbetsmiljöfrågorna som en naturlig del av verksamheternas arbete. Det begränsar också förutsättningarna att säkerställa att ändamålsenliga åtgärder vidtas där det finns risk för hot och våld.

Enligt kraven i AFS 1993:2 ska arbetsgivaren ha dokumenterade säkerhetsrutiner för arbete som kan medföra risk för våld eller hot om våld. Detta så att den enskilde medarbetaren ska kunna förebygga hot- och våldshändelse, agera vid incident samt få adekvat stöd efter att incident inträffat. Tydliga riktlinjer och rutiner är också en förutsättning för att nämnden ska kunna säkerställa en tillräcklig intern kontroll avseende arbetsmiljön i enlighet med kommunallagens krav. Granskningen visar att det saknas förvaltnings- och områdesövergripande rutiner för att förebygga, åtgärda och följa upp situationer med hot och våld, trots att det upplevs finnas ett stort behov av rutiner på området. Det sker inte heller någon uppföljning av hur enheterna arbetar för att utveckla och förankra rutiner för att förebygga hot och våld. Granskningen visar att flera enheter helt saknar säkerhetsrutiner för arbete som kan medföra hot och våld. Utifrån detta är vår bedömning att nämnden inte säkerställt tillräckliga riktlinjer och rutiner för att minimera hot och våld mot medarbetarna.

I de fall där rutiner finns är vår bedömning att nämnden inte har säkerställt att rutinerna förmedlas till medarbetarna och efterlevs. Exempelvis saknas kännedom hos personalen om möjligheten att tillgå larm. Vidare framgår att personalen inte utbildats i hur risker för hot och våld kan förebyggas eller hur man bör agera vid hot och våldssituation.

Kommunallagen ställer krav på att styrelsen ska ha en tillräcklig intern kontroll avseende att föreskrifter följs. I detta ingår att se till att förebyggande åtgärder i arbetsmiljön vidtas utifrån identifierade risker. Granskningen visar hot och våld är en påtaglig risk inom nämndens verksamhet. Systematisk uppföljning av hot och våld sker dock enbart inom ramen för tillbuds- och skaderapporteringen. Av granskningen framkommer att majoriteten av alla tillbud och skador inte rapporteras. Vi bedömer att rapporteringen således inte utgör fullständigt underlag för uppföljning och åtgärder. Mot bakgrund av det är vår bedömning att nämnden inte säkerställt en tillräcklig uppföljning av hot och våld inom verksamheterna. Vi bedömer vidare att ett aktivt arbete krävs för att minska mörkertalet avseende arbetsskade- och tillbudsrapporteringen.

4.8. Social- och arbetsmarknadsnämnden

4.8.1. Riskbedömning, åtgärdsprogram och rutiner

Enheterna ska enligt nämndens uppgiftsfördelning för arbetsmiljöarbetet arbeta enligt stadens årshjul för det systematiska arbetsmiljöarbetet. Arbetet ska innefatta riskbedömning och handlingsplan enligt stadens rutiner, vilket inkluderar bedömning av risker kopplade till hot och våld. För att säkerställa att handlingsplaner upprättas och genomförs sker särskild uppföljning av detta arbete på verksamhets- och förvaltningsnivå. Handlingsplaner och åtgärder sammanställs årligen i en rapport.

Förvaltningen har en förvaltningsgemensam anvisning för handlingsplan för hot- eller våldssituationer (fortsatt kallad säkerhetsrutin). Säkerhetsrutinen reviderades senast 7 december 2015. Rutinen arbetades fram i olika arbetsgrupper i samverkan med fackliga representanter och på APT. Syftet med dokumentet är bland annat att samla tidigare rutiner i ett gemensamt dokument för att skapa bättre förutsättningar för kännedom och efterlevnad av rutinerna. Säkerhetsrutinen ska uppdateras vartannat år.

Dokumentet innehåller rutiner för förebyggande arbete, agerande vid hot- och våldssituation samt uppföljning efter hot- och våldssituation. Det finns både övergripande rutiner och rutiner som är specifika för olika arbetssituationer. Exempelvis finns rutiner för hembesök eller arbete utanför kontoret. Kopplat till det förebyggande arbetet finns exempelvis anvisningar kring bemötande och riskbedömning inför hembesök. Vidare framgår rutiner för ensamarbete och för användning av larm. Bilagt dokumentet finns checklista för arbetsledare vid förekomst av hot eller våld samt checklista vid hot per telefon, sms och mail. Intervjuade skyddsombud uppger att rutinerna i huvudsak är väl förankrade och efterlevs, men att det finns behov av ytterligare genomgång av riktlinjerna på grund av den relativt höga personalomsättningen vid förvaltningen. Enligt de intervjuade finns det bra rutiner för att kollegor meddelas om plats och tid för hembesök samt rutiner för uppföljning av att personal återvänder i utsatt tid. Däremot framgår att förebyggande rutiner, exempelvis hur bil ska parkeras för att snabbt kunna lämna platsen eller vilka riskförebyggande åtgärder man bör vidta i en persons hem generellt inte efterlevs av alla.

Enheterna ska anpassa den förvaltningsövergripande rutinen genom att ta fram lokala säkerhetsrutiner för hot och våld. Enligt de intervjuade är den förvaltningsövergripande anvisningen tillämplig för personal som utgår från förvaltningens centrala arbetsplats men inte lika heltäckande för arbetet utanför huset. Av genomförda intervjuer framgår att merparten av enheterna ännu inte tagit fram lokala rutiner för hot och våld. Vid enheter där risken för hot och våld bedöms vara särskilt stor finns dock lokala rutiner. Det gäller exempelvis vid enheten för boende och Torrekulla asylboende. De intervjuade verksamhetscheferna uppger att det finns fortsatt behov av att bryta ner anvisningar på enhetsnivå.

Av genomförda intervjuer framgår att behov av utbildning kopplat till hot och våld identifierades i samband med framtagandet av den förvaltningsövergripande anvisningen för cirka tre år sedan. Därefter har ett antal utbildningar med koppling till hot och våld genomförts på de enheter där risken för hot och våld bedömts som störst. Under 2017 ska samtliga medarbetare

genomgå utbildning i självskydd. Vidare kommer andra utbildningar genomföras under 2017 med koppling till hot och våld, såsom utbildning i bemötande och planering av den fysiska arbetsmiljön.

4.8.2. Arbetsskade- och tillbudsrapportering samt uppföljning

Enligt AFS 1993:2 ska tillbud och händelser med inslag av våld och hot följas upp. Föreskriften ställer i övrigt inga särskilda krav på uppföljning. Däremot ska det systematiska arbetsmiljöarbetet följas upp årligen enligt AFS 2001:1. I detta inkluderas uppföljning av de delar i riskbedömning och handlingsplan som avser hot och våld.

Av den förvaltningsövergripande säkerhetsrutinen framgår att skade- och tillbudsrapportering ska göras vid incident. Frågan om när och hur rapportering ska göras tas också upp inom ramen för APT, om än i varierande utsträckning inom olika enheter. Intervjuade skyddsombud menar att det finns behov av att i högre utsträckning diskutera inträffade händelser på APT för att ta lärdom av dessa. Det uppges vara en utmaning att hitta rätt balans i vad som bör rapporteras. I nuläget finns indikationer på att långt ifrån alla skador och tillbud rapporteras. Det pågår ett arbete inom ramen för APT med att skapa en gemensam kultur kring rapporteringen och tydligare definitioner av vad som ska anmälas.

Nämndens uppföljning görs inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet samt övergripande av arbetsmiljön samband med delårsrapport och årsredovisning. Uppföljningen i delårsrapport och årsredovisning är övergripande och berör inte hot och våld specifikt. Fokus läggs istället på övergripande nyckeltal såsom sjukfrånvaro. Avseende hot och våld specifikt får nämnden rapportering avseende skador och tillbud. Av nämndens protokoll framgår att nämnden mottagit rapportering kopplat till personalfrågor under 2016. Däremot framgår inte om hot och våld berörts. De intervjuade verksamhetscheferna uppger att nämnden meddelas direkt vid allvarigare händelser. I och med att verksamheten är utsatt uppges det vara viktigt att informationen snabbt når de som är berörda, inklusive nämndens ledamöter. Allvarliga incidenter rapporteras även till stadsdirektören.

4.9. Bedömning

Enligt AFS 1993:2 ska arbetsgivaren utreda och bedöma risken för hot och våld i arbetet. Utredning ska resultera i åtgärdsprogram. Granskningen visar att enheterna har genomfört och dokumenterat riskbedömning och åtgärdsprogram inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet, där också aspekter kopplade till hot och våld ingår.

Enligt kraven i AFS 1993:2 ska arbetsgivaren ha dokumenterade säkerhetsrutiner för arbete som kan medföra risk för våld eller hot om våld. Detta så att den enskilde medarbetaren ska kunna förebygga hot- och våldshändelse, agera vid incident samt få adekvat stöd efter att incident inträffat. Tydliga riktlinjer och rutiner är också en förutsättning för att nämnden ska kunna säkerställa en tillräcklig intern kontroll avseende arbetsmiljön i enlighet med kommunallagens krav. Förvaltningen har antagit säkerhetsrutiner som inkluderar rutiner för förebyggande arbete, agerande vid hot- och våldssituation samt uppföljande åtgärder efter att någon utsatts för hot eller våld. Rutinerna innehåller tidplan för när rutinerna ska uppdateras.

Enligt vår bedömning har nämnden därmed i huvudsak har säkerställt att riktlinjer och rutiner i enlighet med kraven i AFS 1993:2 finns på plats.

Granskningen visar vidare att de enheter som bedöms vara mest utsatta för hot och våld har antagit lokala säkerhetsrutiner utifrån den förvaltningsövergripande rutinen. Vår bedömning är att det också inom övriga enheter bör tas fram lokala säkerhetsrutiner som är anpassade efter den aktuella verksamheten. Detta för att säkerställa att rutiner är aktuella, kända och efterlevs. Av granskningen framkommer att de förvaltningsövergripande rutiner som fastställts är förankrade hos medarbetarna i varierande utsträckning och att det finns tydligare rutiner för riskförebyggande åtgärder inom kommunens lokaler än vid hembesök. Exempelvis arbetar inte alla medarbetare enligt anvisningarna för riskförebyggande åtgärder inför hembesök. Vidare är personalomsättningen inom förvaltningen hög, vilket ställer krav på att kontinuerligt säkerställa att alla medarbetare känner till och efterlever säkerhetsrutinerna. Vi bedömer således att nämnden kan stärka det förebyggande arbetet genom att säkerställa att rutiner löpande förankras och diskuteras.

Granskningen visar vidare att det finns indikatorer på att arbetsskade- och tillbudsrapportering inte alltid görs i samband med incidenter. Det pågår ett arbete med att öka rapporteringen och att etablera en gemensam nivå för vad som bör rapporteras. Vi ser positivt på det och bedömer att nämnden fortsatt bör verka för att detta arbete fullföljs.

5. Samlad bedömning

I detta avsnitt ges samlade svar på revisionsfrågorna. Vidare dras slutsatser utifrån granskningens syfte och grunderna för ansvarsprövning. Utifrån identifierade förbättringsområden i granskningen lämnas rekommendationer till nämnderna.

5.1. Bedömning utifrån revisionsfrågorna

Revisionsfråga	Bedömning
Har nämnderna säkerställt tillräckliga riktlinjer och rutiner för arbetet med att minimera hot och våld mot tjänstemän?	Granskningen visar att nämnderna i varierande utsträckning har säkerställt tillräckliga riktlinjer och rutiner för arbetet med att minimera hot och våld mot tjänstemän i yttre tjänst. Enligt vår bedömning har byggnadsnämnden och social- och arbetsmarknadsnämnden i huvudsak säkerställt tillräckliga förvaltningsövergripande säkerhetsrutiner kopplat till hot och våld. Vi bedömer att miljönämnden och vård- och omsorgsnämnden inte har säkerställt tillräckliga riktlinjer och rutiner för 2016. Granskningen visar att det inom miljönämnden pågår ett arbete med att ta fram förvaltningsövergripande rutiner för hot och våld, vilket vi bedömer som positivt.
Hur har nämnderna säkerställt att det finns specifika säkerhetsrutiner för respektive verksamhet?	Enligt vår bedömning kan byggnadsnämnden, vård- och omsorgsnämnden samt social- och arbetsmarknadsnämnden stärka arbetet med att ta fram och förankra säkerhetsrutiner på enhets- och avdelningsnivå. Inom miljönämnden bedömer vi att denna fråga är mindre aktuell, mot bakgrund av förvaltningens storlek och att det enbart finns en chef med ansvar för arbetsmiljöuppgifter. Vi bedömer att behovet är särskilt stort inom vård- och omsorgsnämnden, där det saknas förvaltningsövergripande uppföljning av i vilken utsträckning enheterna fastställt säkerhetsrutiner och handlingsplaner, trots att det inom flera enheter finns överhängande risk för hot och våld mot medarbetare i yttre tjänst.
Hur har nämnderna säkerställt att riktlinjer och rutiner förmedlas till medarbetarna och att de efterlevs?	Nämnderna har i varierande utsträckning säkerställt att riktlinjer och rutiner för att förebygga hot och våld finns. Det innebär att det också varierar huruvida riktlinjer och rutiner förmedlas till medarbetarna och om de efterlevs. Vidare skiljer det sig mellan nämnderna i vilken utsträckning hot och våld behandlas inom ramen för APT. Vi bedömer att både miljönämnden, vård- och omsorgsnämnden och

	social- och arbetsmarknadsnämnden kan stärka arbetet med att förmedla rutiner och säkerställa att de efterlevs.
Hur har nämnderna säkerställt att riskförebyggande åtgärder genomförs?	Granskningen visar att miljönämnden, byggnadsnämnden och social- och arbetsmarknadsnämnden arbetar med riskförebyggande åtgärder, men att det finns utvecklingsbehov. Vi bedömer exempelvis att det finns behov av dokumenterat stöd för riskbedömningar inför olika typer av besök. Inom vård- och omsorgsnämnden saknas systematiskt arbete med att säkerställa att riskförebyggande åtgärder genomförs.
Hur har nämnderna säkerställt att uppföljande åtgärder genomförs?	Granskningen visar att byggnadsnämnden och social- och arbetsmarknadsnämnden har rutiner för uppföljande åtgärder efter händelse med hot och våld. Rutiner för uppföljande åtgärder finns med i miljönämndens utkast på rutin för hot och våld, men saknas för 2016. Vård- och omsorgsnämnden saknar rutiner för uppföljande åtgärder, såsom krishanteringsplan eller rutin. Tillbudsstatistiken för vård- och omsorgsnämnden visar att händelser kopplade till hot och våld är vanligt förekommande. Vi ser därför att det är väsentligt att vård- och omsorgsnämnden säkerställer att uppföljande åtgärder genomförs och att det finns rutiner för detta.
Hur arbetar nämnderna med att utreda inrapporterade fall?	Granskningen visar att det finns stadsgemensamma rutiner för tillbudsrapportering, inklusive för rapportering av hot- och våldsincidenter. Arbetsskade- och tillbudsrapportering följs upp av respektive nämnd. Vidare framgår att arbetsskade- och tillbudsrapportering löpande behandlas inom ramen för APT inom samtliga granskade nämnder. Inom vård- och omsorgsnämnden och social- och arbetsmarknadsnämnden uppges att en betydande andel av inträffade incidenter inte rapporteras. Enligt vår bedömning bör dessa nämnder aktivt arbeta för en rättvisande rapportering i syfte att kunna vidta ändamålsenliga åtgärder.

5.2. Slutsats

Granskningens syfte har varit att bedöma om ansvariga nämnder aktivt arbetat för att minimera risk för våld eller hot om våld mot medarbetare på ett ändamålsenligt sätt, det vill säga i enlighet med lagar, regler och fullmäktiges beslut. Granskningen fokuserar på de medarbetare som arbetar i yttre tjänst.

Utifrån granskningens syfte och grunderna för ansvarsprövning är vår sammanfattande bedömning är att byggnadsnämnden och social- och arbetsmarknadsnämnden i huvudsak bedriver ett ändamålsenligt arbete för att minimera risker för våld eller hot om våld mot medarbetare i yttre tjänst. Vi bedömer att miljönämnden inte har säkerställt ett ändamålsenligt arbete under 2016, eftersom det har saknats åtgärdsplaner och säkerhetsrutiner för att förebygga hot och våld. Vi ser dock positivt på att det inom nämndens verksamhet pågår ett aktivt arbete med att ta fram åtgärder och rutiner kopplade till hot och våld. Vi bedömer vidare att vård- och omsorgsnämnden inte har säkerställt ett ändamålsenligt arbete för att minimera risker för hot och våld. Vi bedömer det som en brist att flera enheter inom förvaltningen saknar handlingsplaner och rutiner för hot och våld, trots att händelser kopplade till hot och våld är vanligt förekommande.

5.3. Identifierade förbättringsområden/rekommendationer

Under granskningen har vi identifierat vissa förbättringsområden. Våra rekommendationer framgår nedan.

Miljönämnden rekommenderas att:

- „ Säkerställa dokumenterade säkerhetsrutiner för arbete som kan medföra risk för våld eller hot om våld.
- „ Tillse att dokumenterat stöd upprättas för att underlätta riskbedömning inför hembesök och tillsynsärenden
- „ Tillse en systematisk uppföljning och kontroll av att berörd inspektör kommit tillbaka från tillsyn/kontroll

Byggnadsnämnden rekommenderas att:

- „ Tillse att dokumenterat stöd upprättas för att underlätta riskbedömning inför hembesök
- „ Tillse en systematisk uppföljning och kontroll av att berörd inspektör kommit tillbaka från hembesök
- „ Tillse att samtliga berörda avdelningar deltar i framtagande av rutiner och att rutiner förankras och efterlevs inom samtliga avdelningar
- „ Stärka arbetet med arbetsskade- och tillbudsrapportering, exempelvis genom utbildning i rapporteringssystemet och kontinuerliga diskussioner om rapportering i samband med APT

Vård- och omsorgsnämnden rekommenderas att:

- „ Säkerställa att riskbedömning och åtgärdsprogram kopplat till hot och våld genomförs och dokumenteras
- „ Tillse att enheterna får stöd i arbetet med att utreda och åtgärda risker för hot och våld. Som ett led i detta bör uppföljning och kontroll ske av hur enheterna arbetar med att utreda och åtgärda risker för hot och våld.

- „ Säkerställa dokumenterade säkerhetsrutiner för arbete som kan medföra risk för våld eller hot om våld
- „ Säkerställa att rutiner kopplade till hot och våld förmedlas till medarbetarna och efterlevs samt tillse uppföljning av hur enheterna arbetar för att utveckla och förankra rutiner för att förebygga hot och våld
- „ Tillse utbildning i hur risker för hot och våld kan förebyggas samt hur personalen bör agera vid hot och våldssituation
- „ Aktivt arbeta för att säkerställa att samtliga arbetsskador och tillbud rapporteras och åtgärdas

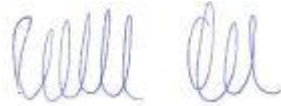
Social- och arbetsmarknadsnämnden rekommenderas att:

- „ Säkerställa att samtliga enheter upprättar lokala säkerhetsrutiner kopplat till hot och våld eller fastställer och efterlever de förvaltningsövergripande rutinerna på enhetsnivå
- „ Säkerställa att rutiner kopplat till hot och våld löpande förankras och diskuteras
- „ Fortsatt verka för att utvecklingsarbetet kopplat till arbetsskade- och tillbudsrapportering fullföljs

Göteborg den 28 februari 2017



Christoffer Henriksson
Verksamhetsrevisor
Ernst & Young AB



Rebecka Rask
Verksamhetsrevisor
Ernst & Young AB



Erik Söderberg
Kvalitetssäkrare
Certifierad kommunal yrkesrevisor
Ernst & Young AB

Bilaga 1: Bakgrund

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 arbetsmiljöproblem. Arbetstagare inom kommunen har, eller kan uppfattas ha, en makt- eller myndighetsfunktion gentemot exempelvis kund, klient, patient, elev och har rätt att neka eller ändra på något som denne vill eller att kräva något som denne inte accepterar. Hot kan riktas direkt mot arbetstagaren med avsikt att skada, skrämja eller vedergälla. Denna risk kan föreligga i många klientinriktade arbeten som exempelvis socialtjänsten, vården, vid bygglövsärenden och i skolan.

Arbetsmiljöverkets föreskrift (AFS 1993:2) med stöd av arbetsmiljöförordningen (18 §) syftar till att minimera risk för våld eller hot om våld mot tjänsteman. Enligt föreskriften åligger det arbetsgivaren att ansvara för säkerheten på arbetsplatsen samt att utreda risker och att vidta adekvata åtgärder som motiveras av utredningen. Det innebär exempelvis att arbetsgivaren är skyldig att kartlägga vilka risker som finns för hot och våld på arbetsplatsen. Kartläggningen ska resultera i ett åtgärdsprogram. Särskilda säkerhetsrutiner ska finnas för arbetsuppgifter som kan innebära risk för hot och våld.

I Mölndals stad kompletteras kraven i Arbetsmiljöverkets föreskrift med en arbetsmiljöpolicy och ett samverkansavtal. Policyn och samverkansavtalet anger bland annat att staden ska genomföra förebyggande åtgärder, integrera arbetsmiljöpolicy i samtlig verksamhetsmässig planering och utveckling samt att kontinuerligt utbilda medarbetare i frågor som rör arbetsmiljön. Vidare definierar och reglerar policyn ansvaret avseende arbetsmiljöarbetet. I Mölndal stad ligger huvudansvaret för arbetsmiljön hos kommunstyrelsen medan nämnderna ansvarar för sina respektive verksamheter.

Revisorerna i Mölndals stad har mot bakgrund av ovanstående och sin risk- och väsentlighetsanalys bedömt att det finns ett behov av att granska hur berörda nämnder arbetar med personalens säkerhet i yttre tjänst i samband med myndighetsutövande.

Ansvarsgrunder som är relevanta i denna granskning är bland annat risken för bristande arbetsgivaransvar samt bristande styrning, kontroll och uppföljning från aktuella nämnder.

Bilaga 2: Revisionskriterier

Kommunallagen

Enligt kommunallagens 6 kap. 7 § skall nämnden/styrelsen inom sitt område tillse att verksamheten bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som fullmäktige har bestämt samt de föreskrifter som gäller för verksamheten. De skall också se till att den interna kontrollen är tillräcklig samt att verksamheten bedrivs på ett i övrigt tillfredsställande sätt. Utifrån lag och föreskrifter innebär detta enligt Arbetsmiljöverket⁴ att nämnden/styrelsen har följande uppgifter gällande arbetsmiljön:

- „ Se till att verksamheten drivs i enlighet med arbetsmiljölagen och föreskrifterna för arbetsmiljön.
- „ Verkställa fullmäktiges beslut och bland annat se till att konkreta arbetsmiljömål tas fram.
- „ Se till att förvaltningschefen får uppgifter i det systematiska arbetsmiljöarbetet.
- „ Se till att förvaltningschefen har befogenheter, resurser, kunskaper och kompetens för att kunna driva arbetsmiljöarbetet.
- „ Ge förvaltningschefen rätt att fördela uppgifter så långt ut i organisationen att det systematiska arbetsmiljöarbetet kan drivas ute på arbetsplatserna och att tillräckliga befogenheter, resurser, kunskaper och kompetens följer med.
- „ Se till att konsekvenserna för arbetsmiljön bedöms vid förändringar.
- „ Se till att förebyggande åtgärder i arbetsmiljön kan vidtas genom att ta upp arbetsmiljöinvesteringar i det årliga budgetförslaget.
- „ Se till att det systematiska arbetsmiljöarbetet följs upp och fungerar både på förvaltningsnivå och ute på arbetsplatserna.

Arbetsmiljölagen

Av 3 kap. 2 § arbetsmiljölagen (1977:1160) framgår att arbetsgivaren skall vidta alla åtgärder som behövs för att förebygga att arbetstagaren utsätts för ohälsa eller olycksfall. Arbetsgivaren skall systematiskt planera, leda och kontrollera verksamheten på ett sätt som leder till att arbetsmiljön uppfyller föreskrivna krav på en god arbetsmiljö. I arbetsmiljölagens 3 kap. 3 § anges att arbetsgivaren skall se till att arbetstagaren får god kännedom om de förhållanden under vilka arbetet bedrivs och att arbetstagaren blir upplyst om de risker som kan vara förbundna med arbetet. Vidare skrivs i lagen att arbetsgivaren skall förvissa sig om att arbetstagaren har den utbildning som behövs och vet vad han eller hon har att iaktta för att undgå risker i arbetet.

Arbetsmiljöverkets föreskrifter

AFS 2001:1

För att tillse att arbetsmiljölagen följs och för att precisera kraven har Arbetsmiljöverket tagit fram föreskrifter om systematiskt arbetsmiljöarbete (AFS 2001:1) som gäller för alla arbetsgivare. Systematiskt arbetsmiljöarbete definieras i föreskrifterna som: ”arbetsgivarens arbete med att undersöka, genomföra och följa upp verksamheten på ett sådant sätt att ohälsa och olycksfall i arbetet förebyggs och en tillfredsställande arbetsmiljö uppnås”.

⁴ Så kan du som politiker hantera arbetsmiljöfrågor. Systematiskt arbetsmiljöarbete – ett bra verktyg för politiskt valda i kommun och landsting. Tillgänglig från Arbetsmiljöverket:
http://www.av.se/dokument/publikationer/adi/adi_563.pdf

I föreskrifterna nämns bland annat att det systematiska arbetsmiljöarbetet skall ingå som en naturlig del i den dagliga verksamheten och omfatta alla fysiska, psykologiska och sociala förhållanden som har betydelse för arbetsmiljön. Arbetsgivaren skall ge arbetstagarna och skyddsombuden möjlighet att medverka i arbetsmiljöarbetet och det skall finnas rutiner som beskriver hur det systematiska arbetsmiljöarbetet ska gå till. Föreskrifterna ställer också krav på att följande dokumentation ska finnas hos arbetsgivaren:

- „ Arbetsmiljöpolicy
- „ Rutiner
- „ Uppgiftsfördelning
- „ Riskbedömning
- „ Instruktioner för riskhantering för risker som bedöms som allvarliga
- „ Konsekvensbedömning
- „ Handlingsplan
- „ Sammanställning av skador och tillbud
- „ Uppföljning av det systematiska arbetsmiljöarbetet

Det systematiska arbetsmiljöarbetet skall följas upp årligen. Om arbetet inte fungerat bra skall det förbättras. I kommentarerna till AFS 2001:1 anges att arbetsgivaren kontinuerligt ska säkerställa att uppgiftsfördelningen i det systematiska arbetsmiljöarbetet fungerar bra och göra ändringar i fördelningen när det behövs.

Vidare anges att uppgiftsfördelningen inte innebär att delegera ansvar. Arbetsmiljöansvaret ligger i juridisk mening alltid kvar på arbetsgivaren, som skall tillse att det systematiska arbetsmiljöarbetet genomförs enligt lagar och föreskrifter. Arbetsgivaren, i detta fall staden med dess olika nämnder, kan inte göra sig av med sitt arbetsmiljöansvar genom att *delegera* uppgifter i verksamheten. Däremot är det nödvändigt för arbetsgivaren att *fördela* uppgifter i arbetsmiljöarbetet på personer i verksamheten för att kunna uppfylla sitt ansvar. De personer som får uppgifter i arbetsmiljöarbetet får därmed en intern skyldighet gentemot arbetsgivaren att utföra uppgifterna på ett sådant sätt som det är tänkt.

I AFS 2001:1 anges att arbetsgivaren ska se till att arbetstagarnas kunskaper om arbetet och riskerna i arbetet är tillräckliga för att ohälsa och olycksfall skall förebyggas och en tillfredsställande arbetsmiljö uppnås. Vidare skrivs i kommentarerna till föreskriften att arbetsgivaren så tidigt som möjligt skall introducera arbetstagaren i arbetet samt att det är viktigt att arbetsgivaren säkerställer att introduktion och instruktionerna uppfattats på ett korrekt sätt.

AFS 2015:4

Arbetsmiljöverkets föreskrift AFS 2015:4 trädde i kraft i mars 2016 i syfte att främja en god arbetsmiljö och förebygga risk för ohälsa på grund av organisatoriska och sociala förhållanden i arbetsmiljön. Föreskriften innehåller krav på särskilda kunskaper avseende arbete med ohälsosam arbetsbelastning och kränkande särbehandling. I föreskriften regleras särskilda organisatoriska och sociala faktorer som omfattas av det systematiska arbetsmiljöarbetet. Föreskriften anger också att arbetsgivaren ska ha dokumenterade mål för den organisatoriska och sociala arbetsmiljön.

AFS 1993:2

Arbetsmiljöverkets föreskrift (AFS 1993:2) med stöd arbetsmiljöförordningen (18 §) syftar till att minimera risk för våld eller hot om våld mot tjänsteman. Enligt föreskriften åligger det

arbetsgivaren att ansvara för säkerheten på arbetsplatsen samt att utreda risker och att vidta adekvata åtgärder som motiveras av utredningen.

Avseende riskförebyggande åtgärder framgår bland annat att:

- Arbetet skall ordnas så att risk för våld eller hot om våld så långt som det är möjligt förebyggs.
 - Det är viktigt att göra en bedömning av risken för våld och hot både för arbetsplatsen i sin helhet och för enskilda arbetsituationer.
 - Det är viktigt att utredningen utmynnar i ett åtgärdsprogram.
- Särskilda säkerhetsrutiner skall finnas för arbete som kan medföra risk för våld eller hot om våld. Rutinerna skall hållas aktuella och följas upp fortlöpande. Rutinerna skall vara kända av alla arbetstagare som kan bli berörda av riskerna.
- Arbetstagarna skall ha tillräcklig utbildning och information och få tillräckliga instruktioner för att kunna utföra arbetet säkert och med tillfredsställande trygghet.
- Vid arbete där det finns risk för återkommande våld eller hot om våld skall arbetstagarna få särskilt stöd och handledning.
- Arbetsplatser skall placeras, utformas och utrustas så att risk för våld eller hot om våld så långt som det är möjligt förebyggs.
- Arbetstagarna skall ha möjlighet att kalla på snabb hjälp vid en vålds- eller hotsituation.
 - För att snabb hjälp skall kunna ges i en nödsituation behövs i allmänhet en i förväg uppgjord plan.
- Arbetsgivaren skall se till att:
 - det finns larmutrustning där så krävs för säkerheten
 - det finns fastställda rutiner för vem som skall ta emot larm och för åtgärder som skall vidtas när larm utlösts
 - övning av säkerhetsrutiner och åtgärder vid larm genomförs regelbundet
 - larmutrustning underhålls och kontrolleras
 - det finns andra tekniska hjälpmedel om det behövs.
- Innebär en arbetsuppgift påtaglig risk för våld eller hot om våld får den inte utföras som ensamarbete.

Avseende uppföljande åtgärder framgår att:

- Tillbud och händelser med våld eller hot om våld skall dokumenteras och utredas.
 - Det är viktigt att det finns rutiner för att uppmärksamma, rapportera och följa upp alla tillbud och händelser med inslag av våld och hot.
- Arbetstagare som utsatts för våld eller hot om våld skall snabbt få hjälp och stöd för att förebygga eller lindra såväl fysisk som psykisk skada. Arbetsgivaren skall ha särskilda rutiner för detta.

Arbetsmiljöpolicy för Mölndals stad

Mölndals stad har i enlighet med Arbetsmiljöverkets föreskrifter en *arbetsmiljöpolicy* som fastställdes av kommunstyrelsen 2003. Av policyn framgår vision och inriktningsmål för arbetsmiljön i staden, strategi för att nå målen och ansvarsfördelning för arbetsmiljöarbetet. Till policyn kopplas komplementära riktlinjer avseende kränkande särbehandling, arbetsanpassning och rehabilitering, drogfri, rökfri och doftfri arbetstid samt IT-arbetsmiljö.

Samverkansavtal för Mölndals stad

Mölndals stads nuvarande *samverkansavtal* tecknat med fackliga organisationer gäller sedan 2014-09-01. I samverkansavtalet anges bland annat mål, förutsättningar och former för samverkan, samverkansnivåer samt övergripande riktlinjer för det systematiska arbetsmiljö-

och hälsoarbetet. Utgångspunkten för samverkan är att verksamhetsfrågor ska behandlas av dem som direkt berörs av frågorna i sitt arbete. Det innebär att samverkan sker på olika nivåer i staden där beslut fattas. De olika samverkansnivåerna/samverkansformerna enligt samverkansavtalet är:

- „ Medarbetarsamtal - chefen har ansvar för att genomföra minst ett samtal per år med varje medarbetare
- „ Arbetsplatsträff, APT - dialog mellan chef och medarbetare
- „ Lokalt samverkansråd, LSR - mellan arbetsgivare och fackliga företrädare på lokal nivå (med lokalnivå avses exempelvis enhet)
- „ Verksamhetsövergripande samverkansråd, VSR - mellan arbetsgivare och fackliga parter på verksamhetsområdets nivå (med verksamhet avses exempelvis avdelning, område, sektion)
- „ Förvaltningsövergripande samverkansråd, FSR - mellan arbetsgivare och fackliga företrädare på förvaltningsnivå. FSR ska fastställa förvaltningens samverkansorganisation och utgör skyddskommitté i förvaltningsövergripande arbetsmiljöfrågor. FSR:s protokoll meddelas förvaltningens nämnd för kännedom
- „ Stadsövergripande Centralt samverkansråd, CeSam – mellan arbetsgivare och fackliga företrädare på stadsnivå

Av de övergripande riktlinjerna i samverkansavtalet framgår bland annat att det systematiska arbetsmiljö- och hälsoarbetet ska vara en integrerad del av verksamheten och dess utveckling. Det systematiska arbetsmiljö- och hälsoarbetet ska bedrivas både kort- och långsiktigt och omfatta alla fysiska och psykosociala förhållanden på arbetsplatsen. Arbetet ska bedrivas på alla nivåer i staden, det vill säga såväl centralt som på arbetsplatserna. Vidare anges att arbetsgivaren ska anordna utbildningar för parterna för att säkerställa kompetensen inom arbetsmiljö- och hälsoarbetet.

Bilaga 3: Källförteckning

Stadsövergripande

- „ Fördelning av arbetsmiljö- och hälsoarbetsuppgifter inom Mölndals stad
- „ Statistik Hot och Våld
- „ Systematiskt arbetsmiljö- och hälsoarbete i Mölndals stad
- „ Undersökningsmetod - Riskbedömning genom friskfaktorer
- „ Årshjul för systematiskt arbetsmiljö- och hälsoarbete i Mölndals stad
- „ Mölndals stad - Delårsrapport per 30 juni 2016 med prognos per 31 augusti
- „ Årsredovisning 2015 - Mölndals stad

Miljönämnden

- „ Handlingsplan för hot och våldssituationer Miljöförvaltningen (Utkast)
- „ Medarbetarenkät Miljöförvaltningen 2015
- „ Nämndens sammanträdesprotokoll 2016
- „ Plan hot och våld 2009-02-10 Miljöförvaltningen
- „ Handlingsplan SAM friskfaktorer 2015 version 2016-12-14

Byggnadsnämnden

- „ Introduktionsplan
- „ Krisledningsplan
- „ Nämndens sammanträdesprotokoll 2016
- „ Plan för psykosocialt omhändertagande vid krissituationer
- „ Rutin vid hot och våld – stadsbyggnadsförvaltningen
- „ SAM Handlingsplan 2016 – bygglovsavdelningen
- „ SAM Handlingsplan 2016 - stadsingenjörsavdelningen

Vård- och omsorgsnämnden

- „ Arbetsgivarens uppdrag i systematiskt säkerhetsarbete - vård- och omsorgsförvaltningen
- „ Handlingsplan Hot – Hemvård Centrum
- „ Krisledning för vård- och omsorgsförvaltningen
- „ Nämndens sammanträdesprotokoll 2016
- „ Riktlinje för säkerhetsarbete

Social- och arbetsmarknadsnämnden

- „ Anvisning Handlingsplan vid hot- eller våldssituationer Social- och arbetsmarknadsförvaltningen
- „ Anvisning vid bokning och användande av mobila överfallslarm
- „ Fördelning av arbetsmiljöuppgifter
- „ Handlingsplan Hot eller Våld Enheten för boende
- „ Handlingsplan Hot och Våld Torrekulla asylboende
- „ Nämndens sammanträdesprotokoll 2016
- „ Sammanställning Arbetsmiljö 2015