



Granskning av arbetet med att förebygga, förhindra och hantera hot och våld mot anställda

Innehållsförteckning

1. Sammanfattning	3
1. Bakgrund.....	5
2. Syfte.....	5
3. Avgränsning	6
4. Revisionskriterier	6
5. Ansvarig nämnd	6
6. Genomfört arbete.....	6
7. Projektorganisation	6
8. Förekomsten av hot och våld	7
9. Riskanalyser och riskhantering	10
10. Säkerhetsrutiner och det förebyggande arbetet	12
11. Rutiner för att hantera uppkomna situationer och stöd till anställda .	15
12. Arbetet med att motverka hot och våld riktat mot förtroendevalda....	19



1. Sammanfattning

Stadsrevisionen har granskat vilket arbete som bedrivs för att förebygga, förhindra och hantera hot och våld mot anställda. Granskningen har berört kommunstyrelsen, miljönämnden och socialnämnden.

Syftet med granskningen har varit att bedöma om kommunstyrelsen och de båda nämnderna bedriver ett ändamålsenligt arbete med att förebygga, förhindra och hantera hot och våld mot anställda. Vidare har vi gjort en översiktlig kartläggning av arbetet med att motverka hot och våld mot förtroendevalda.

Granskningen visar att kommunstyrelsen och nämnderna tar upp förekomsten av hot och våld inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet. Granskningen visar att allt inte anmäls ännu varför det sannolikt finns ett mörkertal när det handlar om incidenter inom området. Uppföljningen består till större del av sammanställningar av statistik i form av siffror och procentsatser på förekomsten av hot och våld. Nämnderna skulle kunna utveckla uppföljningarna med analyser av materialet och förslag till förbättringsåtgärder.

Inom båda nämnderna görs riskbedömningar inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet, vi kan dock inte uttala oss om det finns upprättade riskbedömningar för samtliga arbetsplatser. Medarbetare inom både miljöförvaltningen och socialförvaltningen gör själva eller tillsammans med sin närmsta chef riskbedömningar på individnivå. Kommunstyrelsen tillhandahåller guider och mallar för att underlätta för nämnderna att göra riskbedömningar. Miljöförvaltningen har gjort en övergripande riskbedömning medan någon sådan inte finns upprättad för socialförvaltningen. En övergripande riskbedömning kan vara värdefull som grund för en gemensam handlingsplan för hela förvaltningen.

Kommunstyrelsen genom stadsledningsförvaltningens HR-avdelning har på HR-sidan på intranätet vissa rutiner för hot och våld som gäller för hela staden. Både miljönämnden och socialnämnden har särskilda säkerhetsrutiner för att förebygga hot och våld. Vår bedömning är att det bedrivs ett förebyggande arbete på båda förvaltningarna på flera sätt för att förhindra och motverka hot och våld mot anställda.

Det finns tydliga rutiner för hur anställda ska hantera uppkomna situationer. Granskningen visar att det framförallt inom socialnämndens område på vissa ställen i organisationen finns en kultur som innebär att allt inte anmäls, vilket försvårar för verksamheten att använda anmälningarna som grund för sitt förbättringsarbete. Både inom miljönämnden och inom socialnämnden erbjuds stöd till anställda. Enligt enkäterna är majoriteten av medarbetarna som svarat nöjda med det stöd som erbjuds.

Vår bedömning är att säkerhetsarbetet när det gäller de förtroendevalda behöver stärkas. I dagsläget har inte staden någon dokumenterad kunskap om i vilken omfattning det förekommer hot och våld mot förtroendevalda. Det är viktigt att det finns en tydlig organisation och ansvarsfördelning för att arbetet ska bli effektivt och det ska bli tydligt för de förtroendevalda vilket stöd de kan förvänta sig. För att arbetet ska få en större legitimitet är det även viktigt med ett politiskt beslut som tydliggör ramarna.



Vår sammanfattande bedömning är att kommunstyrelsen, miljönämnden och socialnämnden bedriver ett i stort ändamålsenligt arbete med att förebygga, förhindra och hantera hot och våld mot anställda. Avseende hur staden arbetar när det gäller förtroendevalda behöver säkerhetsarbetet stärkas.



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 inom kommuner. Det kan vara riktat mot personal som har en myndighetsutövande roll, exempelvis socialsekreterare, lärare och miljöinspektörer. Det kan även drabba personal i deras arbete med omsorg om kommuninvånare.

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. Arbetsmiljöverkets föreskrifter om hot och våld lägger ett stort ansvar på arbetsgivaren vad gäller förebyggande åtgärder, omhändertagande av drabbade, säkerhetsrutiner, handlingsplaner och utbildning.

Arbetet mot hot och våld integreras i det systematiska arbetsmiljöarbetet (SAM) (AFS 2001:1). Ofta delar man in det förebyggande arbetet i förebyggande samt akuta och uppföljande åtgärder.

Utifrån en bedömning av väsentlighet och risk har revisorerna i revisorsgrupp 1 och 2 beslutat att göra en fördjupad granskning av stadens arbete för att förebygga, förhindra och hantera hot och våld.

2. Syfte

Syftet med granskningen är att bedöma om kommunstyrelsen, miljönämnden och socialnämnden bedriver ett ändamålsenligt arbete med att förebygga, förhindra och hantera hot och våld mot anställda. Vidare görs en översiktlig kartläggning av arbetet med att motverka hot och våld mot förtroendevalda.

Revisionsfrågor för granskningen att besvara är:

- Följer styrelsen och nämnderna upp och analyserar förekomsten av hot och våld?
- Säkerställer styrelsen och nämnderna att risker för hot och våld utreds och dokumenteras genom riskanalyser i verksamheterna?
- Säkerställer styrelsen och nämnderna att det finns säkerhetsrutiner samt bedrivs aktivt förebyggande arbete för att förhindra och motverka hot och våld mot anställda?
- Säkerställer styrelsen och nämnderna att det finns tydliga rutiner för hur anställda ska hantera uppkomna situationer samt att det erbjuds stöd till anställda som blivit utsatta för hot eller våld?



3. Avgränsning

Granskningen avgränsas till att avse kommunstyrelsens övergripande ansvar samt verksamheterna inom miljönämnden och socialnämnden.

4. Revisionskriterier

Revisionskriterierna för denna granskning är

- Kommunallagen (2017:725)
- Arbetsmiljölagen (1977:1160)
- Arbetsmiljöverkets föreskrifter (AFS 2001:1 samt 1993:2)

5. Ansvarig nämnd

Granskningen avser kommunstyrelsen, miljönämnden och socialnämnden.

6. Genomfört arbete

Granskningen har innefattat dokumentgranskning där vi gått igenom de förekommande styrdokument och rutiner som nämnderna använder samt statistik från stadens avvikelssystem, Stella.

Vi har vidare intervjuat tjänstepersoner inom de tre nämndernas förvaltningar.

För att få en bredare uppfattning om hur det ser ut har vi skickat ut en enkät till ett antal medarbetare och förtroendevalda inom de granskade nämnderna. Enkäten har skickats till samtliga miljöinspektörer på miljöförvaltningen, 98 slumpvis utvalda anställda på socialförvaltningen samt samtliga ordinarie ledamöter i kommunstyrelsen, miljönämnden och socialnämnden. Svarefrekvensen uppgår till ca 60%. Vi ser att det är viktigt att samtliga medarbetare känner till rutinerna på området och enkäten tillsammans med dokumentstudier och intervjuer ger oss en helhetsbild som vår bedömning grundar sig på.

7. Projektorganisation

Projektledare är certifierade kommunala revisorn Marie Jakobsson. Projektdeltagare är certifierade kommunala revisorn Karin Landgren. Granskningen utförs på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i revisorsgrupp 1 och 2.



8. Förekomsten av hot och våld

Enligt arbetsmiljölagen är samtliga arbetsgivare i Sverige ålagda att göra en anmälan till Arbetsmiljöverket när det handlar om allvarliga olyckor och tillbud. Under åren 2020-2021 har staden gjort anmälningar till Arbetsmiljöverket avseende hot och våld vid fyra tillfällen.

Inom Helsingborgs stad ska den anställde rapportera samtliga incidenter som den råkar ut för (både allvarliga och mindre allvarliga) i avvikelssystemet Stella. En sådan incident som särredovisas är hot och våld. Nedanstående diagram visar andelen anmälningar som avser hot och våld i förhållande till övriga former av anmälningar för hela staden under perioden 2021-01-01–2021-09-30.

Diagram - Antal händelser

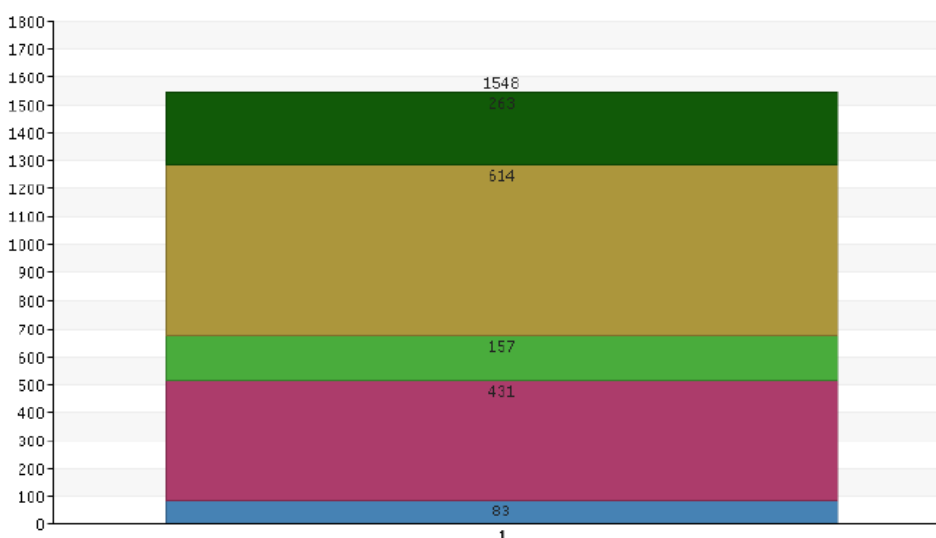
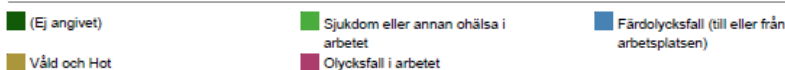


Diagram - Stapelförklaring

1 Helsingborgs Stad

Diagram - Färgförklaring



Kommunstyrelsen

HR-avdelningen på stadsledningsförvaltningen följer i samband med delårsbokslutet per den 31 augusti upp att samtliga nämnder beslutat om och rapporterat in en sammanställning av samverkan och systematiskt arbetsmiljöarbete. Underlaget består i svar på en webbenkät som skickats ut till samtliga samverkansgrupper på förvaltningarna under februari-mars. I samverkansgrupperna som besvarar enkäten ingår fackliga företrädare och chefer från arbetsgivaren. Den årliga uppföljningen kommer upp för beslut i kommunstyrelsen och kommunfullmäktige i samband med att delårsbokslutet hanteras i oktober månad. Kommunstyrelsen gör inte någon specifik uppföljning av hur



nämnderna arbetar för att förebygga och hantera hot och våld, men finns en sådan problematik inom en nämnd kan de rapportera om detta i sitt systematiska arbetsmiljöarbete.

HR-avdelningen på stadsledningsförvaltningen gör inga insatser för att det ska göras anmälningar av incidenter i högre utsträckning utan menar att det är förvaltningarnas ansvar.

Miljönämnden

Nämnden följer upp förekomsten av hot och våld inom ramen för samverkan och det systematiska arbetsmiljöarbetet. Förekomsten baseras på de anmälningar som görs i Stella.

Anmälningar och orsaken till dessa analyseras enligt de intervjuade. Exempelvis har det lett till att diskussioner har hållits på förvaltningen utifrån delgivning. Förvaltningen såg ett mönster att det ofta uppstod situationer vid delgivningar, och har då diskuterat hur arbetssättet kan utvecklas för att undvika hot och våld.

Intervjuerna visar att det är ovanligt med våld men vanligare med hot och försökt till otillåten påverkan. Det är vanligast att hoten är verbala och att de kommer från näringsidkare. Under det senaste året har det kommit in fyra hot. Uppfattningen är att hoten generellt inte ökar. Det har dock synts en ökning i samband med att miljöförvaltningens arbete förändrats; dels när de började med myndighetssamverkan för några år sedan; dels under pandemin då fler kontroller utfördes på grund av trängselkontrollerna. Vid trängselkontrollerna har det även förekommit hot från gäster. Inom förvaltningen riktas hoten vanligtvis mot de som utövar tillsyn inom olika verksamheter men även mot jurister som är de som undertecknar vissa beslut, till exempel beslut om vite. Det har blivit vanligare att näringsidkare försöker förhandla när de får ett beslut de inte är nöjda med.

Svaren i enkäten visar att inom miljöförvaltningen har 35% blivit utsatta för hot i sin tjänsteutövning under de tre senaste åren medan ingen har angett att de utsatts för våld. Hoten kommer vanligtvis från näringsidkare och det har blivit allt vanligare med indirekta hot och otillåten påverkan.

Socialnämnden

Nämnden följer upp förekomsten av hot och våld inom ramen för samverkan och det systematiska arbetsmiljöarbetet. Statistiken över hur vanligt det är att hot och våld förekommer baseras på de anmälningar som kommer in i Stella. Det är fler anmälningar i år än föregående år. Av intervjuerna framgår att det generellt inte har ökat, utan att det finns enstaka personer som under året hotat återkommande och som står för ett större antal av anmälningarna.

Resultatet från Stella-systemet består främst av siffror och procentsatser och det kan utläsas var hot och våld sker, vem som drabbas och vilka förändringar som finns mellan år. Förvaltningen ser själva att analyserna av den data som samlas in kan utvecklas mer för att bli djupare. För att göra en grundligare analys har förvaltningen under våren 2021 gjort intervjuer med ett antal medarbetare som varit utsatta för hot och våld. Dessa har sammanställts för att få ett mer kvalitativt underlag. Sammanställningen av



intervjuerna visar att bilden skiljer sig åt mellan hur de intervjuade cheferna och medarbetarna uppfattar förvaltningens stöd. Cheferna har en mer positiv syn, medan medarbetarna tycker att hoten ibland förminskas av deras chefer. De menar också att det ibland förekommer en inställning inom förvaltningen som innebär att medarbetarna behöver tåla en viss del, och att det ingår i yrket.

Av intervjuerna framgår att den linje som ska råda är att det ska vara nolltolerans och att alla former av hot och våld ska anmälas. Det framgår även i förvaltningens säkerhets- och trygghetsrutin att medarbetare aldrig ska acceptera att bli utsatta för våld eller hot om våld.

Inom verksamheten *barn unga och familj* sker hot och våld vanligtvis inom myndighetsutövningen och då är hot det vanligast förekommande. De kan riktas mot anställda och deras familjemedlemmar. Det är vanligt att det är ett fåtal personer som återkommande hotar och vanligtvis kommer hoten per telefon, via sms eller via e-post.

När det gäller *vuxenverksamheten* är det mindre vanligt att chefer drabbas utan det är främst medarbetare som jobbar och möter klienterna direkt som utsätts. Det vanligaste är verbala hot, men det förekommer även våld i form av att någon kastar en möbel eller liknande. Det förekommer även hot på sociala medier.

Inom *gemensamma resurser* är verksamheterna mobila teamet och socialjouren mest utsatta. Under pandemin har även tillståndsenheten utsatts i högre utsträckning då de fått stå till svars för folkhälsomyndighetens beslut. Det förekommer främst verbala hot och trakasserier på sociala medier.

Förvaltningen har haft två bombhot det senaste året då förvaltningskontoret fått utrymmas.

Enkäterna visar att 64% av de som svarat har blivit utsatta för hot i sin tjänsteutövning och 14% har blivit utsatta för våld. Hoten består oftast i verbala hot per telefon, eller från klienter. Flera anger att det även rört sig om dödshot. Några svarar att det är vid upprepade tillfällen och på regelbunden basis. Hoten kommer från klienter som kan vara påverkade men även från vårdnadshavare eller ute i samhället vid socialt arbete. När det gäller våld anger merparten att det inte varit direkt riktat mot den anställde, utan att de kommit emellan i situationer där klienter bråkat.

Det framkommer i enkäten att flera menar att socialsekreterare förväntas tåla tämligen mycket och att hot och våld ingår i arbetsmiljön.

Bedömning

Följer styrelsen och nämnderna upp och analyserar förekomsten av hot och våld?

Kommunstyrelsen och nämnderna tar upp förekomsten av hot och våld inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet. Statistiken över förekomsten baseras på de anmälningar som kommer in i Stella. För att denna statistik ska vara rättvisande och att förbättringsområden och mönster ska kunna iakttagas krävs att tillbud med hot och våld anmäls. Baserat på enkätsvaren så är vår bedömning att allt inte anmäls ännu varför det sannolikt finns ett mörkertal när det handlar om incidenter inom området.



Uppföljningen består till större del av sammanställningar av statistik i form av siffror och procentsatser på förekomsten av hot och våld. Nämnderna skulle kunna utveckla uppföljningarna med analyser av materialet och förslag till förbättringsåtgärder.

9. Riskanalyser och riskhantering

Enligt arbetsmiljöverkets föreskrift 1993:2 ska arbetsgivaren utreda de risker för våld eller hot om våld som kan finnas i arbetet samt vidta de åtgärder som kan föranledas av utredningen.

Kommunstyrelsen

På intranätet anges övergripande att stadens arbete mot hot och våld bedrivs inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet. Det beskrivs att det är chefen i samverkan med facken som ska göra en riskbedömning där de går igenom de risker som finns på arbetsplatsen. Utifrån dessa risker ska de ta fram en arbetsspecifik handlingsplan. På intranätet finns även guider och mallar till hjälp för chefer när de ska göra riskbedömningar.

Enligt rutinen ansvarar medarbetare för att delta i genomförandet av de förebyggande åtgärder som behövs för att skapa trygghet på arbetsplatsen. Medarbetaren ska följa rutiner och instruktioner som finns och ska meddela sin chef om de bedömer att en arbetsuppgift innebär en risk för att drabbas av hot eller våld.

Riskbedömningar ingår som en del i det systematiska arbetsmiljöarbetet, men i den statsövergripande sammanställningen framgår inte riskbedömningar avseende hot och våld specifikt. I sammanställningen av webbenkäten för 2021 anger 100% av de tillfrågade att de instämmer helt eller instämmer ganska väl i påståendet "Arbetsmiljöombuden/berörda medarbetare är delaktiga vid riskbedömning och vid upprättande av handlingsplan".

Miljönämnden

I miljöförvaltningens rutin för Hot och våld anges att en bedömning av riskerna i varje enskild situation måste göras och att medarbetaren ska samråda med avdelningschef eller förvaltningschef om de ser risk för hot eller våld.

Av intervjuerna framgår att riskanalysen avseende hot och våld är inbakad i rutinerna och i den riskbedömning som görs inom ramen för samverkan och det systematiska arbetsmiljöarbetet. Hot och våld är den största risken i en miljöinspektörs arbete.

Inför trängselkontrollerna har en separat riskbedömning med handlingsplan upprättats.

När det handlar om myndighetssamverkan där förvaltningen gör tillsyn tillsammans med andra myndigheter är det polisen som gör riskanalysen.

Medarbetarna gör själva en egen riskanalys inför sina besök när de känner till verksamheten de ska besöka. När det är minsta tveksamhet åker de alltid två. Ibland skriver de in i sitt verksamhetssystem "åk två" så att det finns dokumenterat där att man bör vara



två vid alla besök till den verksamheten. Dessa riskanalyser är inte dokumenterade i övrigt.

Socialnämnden

I socialförvaltningens säkerhets- och trygghetsrutin framgår att arbetsgivaren ska bedriva systematiskt arbetsmiljöarbete tillsammans med arbetsmiljöombud. Detta ska ske genom att de ska undersöka risker i arbetsmiljön och därefter ska riskerna åtgärdas. Det finns även en beskrivning över hur riskinventering av klient ska göras samt länkar till checklista och uppgifter om vilka roller som ska delta i riskbedömningen.

Enligt våra intervjuer görs riskanalyser inom det systematiska arbetsmiljöarbetet där de tas upp i samverkansgruppen samt i skyddskommittén.

Det varierar mellan verksamhetsområdena på vilken nivå riskbedömningar görs. Inom något område gör man en riskbedömning på enhetsnivå och ibland på sektionsnivå beroende på vilket behov det finns för just den verksamheten. Inom ett annat verksamhetsområde görs riskbedömningar främst på individnivå. Dessa riskbedömningar på individnivå görs utifrån den kunskap och erfarenhet som verksamheten har om individen. Inför ett samtal väljer medarbetarna tillsammans med närmsta chef då vilket rum de ska sitta i, om det behövs extra larm, om det ska vara en kollega närvarande, om det ska finnas väktare närvarande etc. Är det ett besvärligt möte så görs riskbedömningen i teamet. Dessa riskbedömningar är vanligtvis inte dokumenterade.

Det görs i dagsläget inte någon riskbedömning avseende hot och våld över förvaltningen på övergripande nivå.

Bedömning

Säkerställer styrelsen och nämnderna att risker för hot och våld utreds och dokumenteras genom riskanalyser i verksamheterna.

Inom båda nämnderna görs riskbedömningar inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet. Vi har sett exempel på dokumenterade riskbedömningar från båda nämnderna. Vi har dock inte kännedom om det finns upprättade riskbedömningar för samtliga arbetsplatser. I rutinerna framgår chefernas ansvar. Hot och våld ingår som en del i arbetsmiljön och kommunstyrelsen följer upp att nämnderna arbetar systematiskt med denna. Kommunstyrelsen tillhandahåller även guider och mallar för att underlätta för nämnderna att göra riskbedömningar.

Uppföljningen för 2021 visar att inom samverkan som omfattar ansvariga chefer och fackliga företrädare så deltar medarbetare vid riskbedömningar och framtagande av handlingsplaner.

Medarbetare inom både miljöförvaltningen och socialförvaltningen gör själva eller tillsammans med sin närmsta chef riskbedömningar på individnivå.

Miljöförvaltningen har gjort en övergripande riskbedömning med anledning av Covid-19 som innehåller risker för hot och våld. På socialförvaltningen har det inte gjorts



någon övergripande riskbedömning på förvaltningsnivå. En övergripande riskbedömning kan vara värdefull som grund för en gemensam handlingsplan för hela förvaltningen.

10. Säkerhetsrutiner och det förebyggande arbetet

Enligt AFS 1993:2 3-6§ ska arbetet ordnas så att risk för våld eller hot om våld så långt som det är möjligt förebyggs. Det ska finnas särskilda säkerhetsrutiner 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.

Det är vidare centralt att arbetstagarna har tillräcklig utbildning och information. De ska även få tillräckliga instruktioner för att kunna utföra arbetet säkert och tryggt. Det är även viktigt att arbetsplatser placeras, utformas och utrustas så att risk för våld eller hot om våld så långt som möjligt förebyggs.

Vid arbete där det finns risk för återkommande våld eller hot om våld skall arbetstagarna få särskilt stöd och handledning.

Kommunstyrelsen

HR-avdelningen på stadsledningsförvaltningen har en del information avseende hot och våld på HR-sidan som de underhåller och uppdaterar. Informationen avser framförallt hur man som medarbetare ska göra om man blir utsatt akut. Här ligger även särskilda guider för några av stadens verksamheter som är särskilt anpassade för dem. Enligt arbetsmiljöverket ska det inte finnas en stadsövergripande rutin för att förebygga hot och våld, utan det ska tas fram för att anpassas till respektive verksamhet.

HR-avdelningen på SLF centralt gör inte någon uppföljning av om det finns sådana rutiner för stadens verksamheter.

Miljönämnden

Säkerhetsrutiner

Nämnden har en rutin för *första hjälpen och krisstöd*. Det framgår av rutinen att exempel på situationer som kräver stödåtgärd kan vara exempelvis hot och våld mot eget liv eller annans liv. Det framgår vidare hur en person som utsatts för något ska behandlas och vilket stöd som bör erbjudas. Framgår att chef förväntas stötta vid eventuella förhör och rättegång. Uppföljningssamtal ska erbjudas Staden har avtal med Feelgood för krisstöd.

Nämnden har en rutin för *Hot och våld* i sin rutinhandbok på intranätet och som därmed är tillgänglig för alla medarbetare. Syftet med rutinen är att förebygga, undvika och följa upp hotfulla situationer. I rutinen anges ett antal konkreta åtgärder som anger hur medarbetaren ska agera för att förebygga hotfulla situationer.

Av intervjuerna framgår att rutinerna är kända, liksom att chefen är ansvarig för att de tillämpas och HR-chefen för att de uppdateras. Senaste uppdateringen innebar att man lade till ett avsnitt om otillåten påverkan.



Inför trängselkontroller var man noga med att göra riskbedömning. Rutinen innebär att vanligtvis göra så mycket som möjligt av inspektionerna dagtid. Med trängselkontrollerna krävdes det dock att man fick göra mycket kontroller på kvällar.

I enkäten anger 92% att förvaltningen har dokumenterade rutiner för att hantera förekomsten av hot och våld på sin arbetsplats, medan 8% anger att de inte har. Av de som anger att det finns dokumenterade riktlinjer anser drygt 90% att de är tillräckliga. Det finns kommentarer om att rutinerna är lättillgängliga och tydliga, omfattande, för omfattande så att de blir svåra att ta till sig i en stressad situation och att de bara omfattar att man ska kontakta närmsta chef och anmäla i Stella – men inte hur man ska förhålla sig i situationen när det verkligen händer.

81% anger att frågan om hot och våld hålls levande på förvaltningen. Flera anger att det tas upp en gång per år i enlighet med riktlinjerna. Det finns en efterfrågan hos flera om att belysa området oftare och att om det varit en incident skulle exemplet kunna tas upp på APT och härigenom analysera och lyfta lärdomar exempelvis utifrån vad som fungerade bra, om rutinen fungerade och vad som kunde gjorts bättre.

Utbildning, handledning och arbetsplatsernas utformande

Förvaltningen har ett introduktionsprogram för nyanställda, där det ingår att gå igenom alla rutiner för hot och våld. På avdelningar med inspektörer så går man även igenom dessa minst en gång per år vid APT i enlighet med ett årshjul.

Inom förvaltningens ledningsgrupp har det diskuterats om det finns behov av extern handledning, men medarbetarna har inte haft detta önskemål hittills.

Vid intervjuerna beskrivs att arbetsplatsen, mötesrum mm utformas med tanke på att medarbetarna kan utsättas för hot och våld. Förvaltningen flyttar inom kort till nya lokaler och i det arbetet har säkerheten varit en viktig variabel. Exempelvis ska det finnas olika in- och utgångar till besöksrum och det är medvetet hur besöksrummen är placerade i förhållande till medarbetarna på förvaltningen.

Socialnämnden

Säkerhetsrutiner

Socialförvaltningen har under 2021 tagit fram en ny säkerhets- och trygghetsrutin som först och främst gäller för huvudkontoret på Bredgatan 17-19. De delar som kan tillämpas på externa enheter gäller även där. Förvaltningen kommer när en ny säkerhetschef är på plats att ta fram motsvarande rutiner även för externa enheter. Dokumentet har varit uppe för samverkan vid flera tillfällen innan det godkändes av socialdirektören.

Rutinen innehåller olika rutiner för hur medarbetarna ska arbeta förebyggande för att inte försätta sig i en hotfull situation. Det finns specifika rutiner som gäller vid hot och våld på arbetsplatsen, vid hot och våld på tjänsteärende, vid hot och våld på fritiden och rutin vid hembesök. Den innehåller även andra rutiner exempelvis rutiner för överfalls-larm, mobila larm och bombhot/misstänkt föremål. Rutinen innehåller även en handlingsplan för krissituationer. Rutinen är övergripande, utifrån denna ska sedan varje enhet göra en egen handlingsplan som bygger på egna riskanalyser.



Den nya rutinen finns tillgänglig för förvaltningens medarbetare på intranätet, och den finns med i introduktionen för nyanställda. Rutinen lyftes på förvaltningens APT-möten i enlighet med årsklockan i juni. Avsikten är att dessa frågor sedan ska lyftas löpande under året inom förvaltningen.

Socialförvaltningen tog 2018 fram en försäkran där alla anställda ska fylla i och skriva under på att de tagit del av säkerhetsrutinerna. Den skulle sedan förvaras i personalakten. Våra intervjuer visar att denna inte har använts regelmässigt och att den inte är känd överallt. Av enkäten framgår att ca hälften anger att de har fyllt i den, ca 15 % anger att de inte fyllt i den och ca 35% vet inte om de fyllt i en sådan försäkran eller inte.

94% av medarbetarna som svarat på enkäten anger att de vet hur de ska hantera en situation då de blir utsatta för hot eller våld. Det finns kommentarer om att de inom socialtjänsten behöver bli mer öppna med att diskutera att det finns både direkta och indirekta, mer subtila hot som ändå kan uppfattas otäcka av den enskilde medarbetaren.

Lika många anger att de vet att det finns dokumenterade rutiner för att hantera förekomsten av hot och våld på arbetsplatsen. De flesta kommentarerna hänvisar till rutinerna som finns både på arbetsplatsen och på intranätet. Det förekommer dock även kommentarer om att det inte finns något dokument och att man inte känner till om det finns några dokumenterade rutiner.

62% anser att frågan om hot och våld hålls levande i förvaltningen. Det som lyfts i kommentarerna är att man i arbetsgrupperna behöver lyfta frågan om hot och våld mer regelbundet för att inte bidra till att det ses som något normalt som ingår i jobbet. Det finns även kommentarer om att information tas upp rutinmässigt, men att det hade varit bra med mer analyser och diskussioner om ämnet.

Utbildning, handledning och arbetsplatsens utformning

I grundintroduktionen får alla medarbetare information om säkerhets- och trygghetsrutiner. Det säkerställs utifrån att det finns med på den checklista som respektive chef är ansvarig att gå igenom med de nyanställda. Minst en gång om året går respektive grupp igenom sin specifika handlingsplan. En gång om året tas hot och våld och säkerhets- och trygghetsrutinerna upp på APT enligt årsklockan.

Det har även hållits andra utbildningar inom området löpande, dock inte under det senaste året på grund av pandemin. Dessa utbildningar har hållits av utbildade personer inom förvaltningen och innehåller en teoretisk och en praktisk del där medarbetarna får träna på att avvärja våld. Inom förvaltningen har även hållits utbildningar inom lågaffektivt bemötande. Här har externa utbildare anlitats, och intervjuade menar att det gett goda effekter. Det har märkts både på att antalet anmälningar har sjunkit en del framförallt på boenden, men även att medarbetarnas upplevelse av att vara utsatta har sjunkit. Till våren 2022 kommer en digital utbildning om hot och våld med processutbildning att hållas för att stärka första linjens chefer i förvaltningen.



De flesta arbetsgrupper inom förvaltningen har handledning en gång varannan vecka som är psykosocialt avlastande. Syftet är både för att hantera det de får möta i sin arbetsvardag men även för att hantera sin arbetssituation.

Inom socialförvaltningen sker ett medvetet arbete när det gäller hur arbetsplatser placeras, utformas och utrustas på socialförvaltningens huvudkontor så att risk för våld eller hot om våld så långt som möjligt förebyggs. Det är ett pågående arbete att göra riskanalyser av lokaler vilket ibland görs tillsammans med fastighetsägare och polis. På huvudkontoret sker exempelvis vissa samtal alltid på bottenvåningen, rummet möbleras efter vem medarbetaren ska träffa så att det ska vara lätt att komma ut. Medarbetare kan anlita vakter med olika befogenheter när de gör riskbedömningen att ett samtal kan bli våldsamt. Enligt intervjuerna fungerar samarbetet med polisen bra och de prioriterar när medarbetarna från socialförvaltningen larmar.

När det byggts nya boenden har förvaltningen inte alltid varit med så tidigt i processen. Då har förvaltningen gjort riskbedömningen när byggnationen redan var klar. Det framkommer även att riskanalyser ibland görs när något har hänt och att förvaltningen skulle kunna bli bättre på att gå igenom alla hus innan det händer något.

Bedömning

Säkerställer styrelsen och nämnderna att det finns säkerhetsrutiner samt bedrivs aktivt förebyggande arbete för att förhindra och motverka hot och våld mot anställda?

Kommunstyrelsen genom stadsledningsförvaltningens HR-avdelning har på HR-sidan vissa rutiner för hot och våld som gäller för hela staden. Förvaltningen gör ingen uppföljning över om det finns rutiner ute på nämnderna.

Både miljönämnden och socialnämnden har säkerhetsrutiner för att förebygga hot och våld. Vår bedömning är att det bedrivs ett förebyggande arbete på båda förvaltningarna på flera sätt för att förhindra och motverka hot och våld mot anställda.

Inom miljöförvaltningen anser ca 80 % och inom socialförvaltningen ca 60% att frågan hålls levande. Det finns en efterfrågan att ta upp ämnet mer kontinuerligt och gärna i form av exempel på händelser som gruppen sedan får analysera och diskutera utifrån hur de har hanterats.

11. Rutiner för att hantera uppkomna situationer och stöd till anställda

Enligt AFS 1993:2 ska arbetstagarna ha möjlighet att kalla på snabb hjälp vid en vålds- eller hotsituation. Arbetsgivaren skall se till att det finns larm vid behov, att det finns rutiner för larmen och att denna utrustning fungerar. Om en arbetsuppgift medför en påtaglig risk för våld eller hot om våld får den inte utföras som ensamarbete.

Tillbud och händelser med våld eller hot om våld skall dokumenteras och utredas.



Vidare ska arbetstagare som utsatts för våld eller hot om våld snabbt få hjälp och stöd för att förebygga eller lindra såväl fysisk som psykisk skada. Arbetsgivaren ska även ha särskilda rutiner för detta.

Kommunstyrelsen

Det har funnits en önskan från förvaltningarna om samordning för hot och våld mot tjänstepersoner. Förvaltningarna har upphandlat olika tjänster för stöd vid hot och våld. Parallellt har det pågått arbete med HR där det diskuterats vad företagshälsovården inom Feelgood kan hjälpa till med. Det är ännu ej klarlagt hur frågan ska hanteras vidare och hur ansvarsfördelningen ska se ut. Frågan har därför även blivit en fråga för upphandlingsenheten att se om det går att samordna en upphandling för ett sådant stöd.

Miljönämnden

Larm och ensamarbete

Det anges i förvaltningens rutin för Hot och våld att för det fall det behövs kan användande av larm vara aktuellt och att riskbedömningar i verksamheten görs regelbundet. Intervjuerna visar att larm använts vid ett tillfälle då det fanns behov. Larmet ordnades då via stadens säkerhetschef på stadsledningsförvaltningen.

I rutinen för hot och våld anges även att "Om du vet att du ska på besök som kan bli hotfullt - åk inte själv. Meddela din chef och kom överens om hur situationen ska hanteras och hur återkoppling ska ske". Inspektörer arbetar aldrig ensamma på kvällar, och det är alltid någon chef som har jour. Vanligtvis har chefen någon avstämning under den tid som inspektionen görs när det handlar om arbete på kvällar och helger. När det är nya objekt som ingen känner till så åker inspektörerna alltid två, utom när verksamheten är till exempel en förskola eller en verksamhet där det framgår tydligt att det inte finns någon risk. Vid trängselkontrollerna deltog alltid minst två från förvaltningen och där har polisen varit väldigt bra och tillgänglig vid behov.

Dokumentation av tillbud

Det framgår i förvaltningens rutin för hot och våld att om medarbetaren varit med om en hotfull situation ska chefen informeras om detta. Medarbetaren ska även anmäla i LISA (numera Stella) och i vissa fall ska avdelningschefen se till att en polisanmälan görs.

Av intervjuerna framgår att cheferna påminner sina medarbetare och tror att de är duktiga på att rapportera, det kan dock variera var medarbetarnas tröskel för vad som uppfattas som hotfullt ligger. Det registreras i STELLA om någon är hotfull, men inte om någon är otrevlig och vill diskutera ett beslut.

89% anger i enkäten att de vet hur de ska hantera en situation när de blir utsatta för hot, våld eller otillåten påverkan och 11% anger att de inte vet. Av kommentarerna framgår att det som vanligast anges är att backa ur situationen samt kontakta sin chef och eventuellt göra polisanmälan. Någon anger anmäla till HR.



Hjälp och stöd till anställda

Det ingår i rutinen för Hot och våld vilka åtgärder som ska vidtagas när en anställd drabbas av hot eller våld i sin tjänsteutövning samt även efter att han/hon drabbats. Även otillåten påverkan tas upp specifikt i rutinen.

Idag är rutinen att först ska man tala med sin chef. Behövs det tar man stöd av HR. Det finns även upphandlade krisstöd om någon mår dåligt av något. Cheferna har tagit upp om inspektörerna behöver handledning i förebyggande syfte men ingen har efterfrågat det. Av intervjuerna framgår att det inte har funnits behov av något mer stöd utöver det som drabbade medarbetare erbjuds idag. Inom myndighetssamverkans lyfts att de olika parterna har stöd av varandra. Chefer vet när dessa sker och stämmer vanligtvis av när de varit och hur det gått. Stöd ges vid förhör och rättegång, exempelvis att chefen är med och stöttar. Viktigast att medarbetarna aldrig ska vara ensamma om de inte vill det.

De som inte är utsatta och som ser att kollegorna blir utsatta får inte alltid samma stöd vilket kan ge upphov till oro i gruppen. De som är utsatta får stöd och fakta från exempelvis polisen, men informationen kan oftast inte ges till de som inte varit utsatta. Förvaltningen håller på att se på om företagshälsovården kan hjälpa till med en utbildning för hur man ska lära sig att hantera incidenter och skilja på uppdrag och sin roll som tjänsteperson.

46% av de som svarat på enkäten anger att de har blivit utsatta och av dem anser två tredjedelar att de har fått stöd från sin arbetsplats för att hantera det, och en tredjedel har inte fått något stöd. I kommentarerna framgår att en del erbjudits stöd men inte tyckte de hade behov av det. Lika många som anger att de fått stöd anser att stödet varit tillräckligt. Det finns kommentarer om att förvaltningen kan behöva se allvarigare på verbala hot och otillåten påverkan och att det inte alltid görs.

Socialnämnden

Larm och ensamarbete

I förvaltningens säkerhets- och trygghetsrutin finns rutiner för olika former av larm. Ett mobilt överfallslarm ska alltid användas vid hembesök, och dessa finns att hämta i receptionen på socialförvaltningen.

Säkerhetsansvarig ansvarar för utbildning och larmgenomgång minst en gång per år, vid APT och vid behov. Närmaste chef har ansvar för att hämta information och utbildning kring användandet av larm.

Av intervjuerna framgår att det finns larm och de används i allt högre grad, men det behövs påminnelser då en del medarbetare glömmer eller hoppar över att ta med sig larmen. De incidenter som varit på förvaltningen har aktualiserat användandet av larm.

I enkäten finns några kommentarer om att det finns behov av att diskutera mer i gruppen om rutiner och att arbetsgivaren bör försäkra sig om att den utrustning som används testas och fungerar.



I säkerhets- och trygghetsrutinen framgår att om det finns risk för hot och våld ska inte ensamarbete utföras. I verksamhetssystemet kan medarbetare skriva in att man bör vara två och två hos en viss klient. Då följer det med i ärendet framöver.

Dokumentation av tillbud

I socialförvaltningens säkerhets- och trygghetsrutin anges att om någon blivit utsatt för hot och våld ska det alltid rapporteras i Stella. Det framgår också att medarbetaren kan få hjälp med rapporteringssystemet av närmsta chef eller arbetsmiljöombudet.

Det varierar enligt intervjuerna om det är chefen eller medarbetaren själv som dokumenterar tillbudet i Stella. De intervjuade är samstämmiga i att det råder nolltolerans och att alla tillbud med någon form av hot eller våld ska rapporteras. Arbetsmiljöombudet arbetar för att få medarbetarna att rapportera i systemet i större utsträckning. Det är ett ständigt pågående arbete att få in rapporterna för att sedan kunna följa och få fram statistik.

På ett verksamhetsområde noterades för några år sedan att acceptansen för hot och våld var för hög. Sedan dess har de arbetat med området och medarbetarna har blivit bättre på att registrera anmälningar när något hänt.

Direkt när något har hänt så kontaktar medarbetaren sin chef. Om incidenten sker utanför kontorstid finns det alltid en chef i beredskap att kontakta. Inom förvaltningen är det ca tio chefer som verkar inom myndighetsutövningen som har denna funktion.

I enkäten finns kommentarer om att hot är vardagsmat och att några som har varit av den allvarliga sorten har anmälts i Stella. Någon anger att hela arbetsstyrkan behöver bli bättre på att anmäla verbala hot, att det lätt blir att man tänker att det tillhör jobbet. En kommentar visar också att medarbetaren inte har vågat polisanmäla eftersom klienten då får tillgång till medarbetarens fullständiga uppgifter. Det framkommer även kommentarer om att de anmäler, men att det inte leder till något och att man inte vet vad som händer efter att rapportering skett i Stella.

Hjälp och stöd till anställda

I socialförvaltningens rutin finns en handlingsplan för hur hjälp och stöd ska ges till anställda i det akuta läget. Bland annat ska de inte lämnas ensamma, de ska ges möjligheter till samtal med HR-enheten eller företagshälsovården och det är närmaste chef som är ansvarig för denna kontakt. Det finns sedan en handlingsplan för vad som ska göras inom en vecka, exempelvis att chefen ska kontakta alla som var närvarande vid incidenten, avgöra om det finns behov av handledning och höra med medarbetaren vem som ska följa med vid en eventuell rättsprocess.

Av intervjuerna framgår att företagshälsovården och HR-enheten används ofta som stöd, och vid vissa incidenter används även akutpsykologer. Det upplevs dock som ett problem att viljan att ta hjälp inte är så stor alltid och att det kan finnas en jargong att hot får man räkna med i detta jobb. Vidare betonas att det är viktigt att som chef fortsätta att följa upp och inte släppa efter första insatserna, eftersom en medarbetares reaktion kan komma vid ett senare skede. Det kan ibland finnas behov av åtgärder till hela arbetsgruppen. Det förekommer att medarbetare inte vill polisanmäla incidenter på grund av att de då tvingas lämna ut sina personuppgifter. Cheferna arbetar med att



försöka motivera medarbetarna att polisanmäla, men det är den enskilde medarbetarens val.

Av de 65% som blivit utsatta för hot och våld så anger 85% att de fått stöd från sin arbetsplats för att hantera detta medan 15% anger att de inte fått något stöd. De som anger att de fått stöd har oftast först talat med sin chef som har erbjudit samtal med företagshälsovården. Några anger att de inte ansett att de behövt något stöd.

Av de som erbjudits stöd så anser två tredjedelar att stödet var tillräckligt. Några anser att de har fått för kort tid eller för få samtal med företagshälsovården och att de hade behövt prata mer om det upplevda. Några tycker det talas för lite om ämnet på gruppens möten när någon blivit utsatt.

Bedömning

Säkerställer styrelsen och nämnderna att det finns tydliga rutiner för hur anställda ska hantera uppkomna situationer samt att det erbjuds stöd till anställda som blivit utsatta för hot eller våld?

Det finns tydliga rutiner för hur anställda ska hantera uppkomna situationer. Exempelvis ska hot och våld alltid anmälas i Stella-systemet. Granskningen visar att det framförallt inom socialnämndens område på vissa håll finns ett synsätt på vad en medarbetar bör tåla som innebär att allt inte anmäls. Det försvårar då för verksamheten att använda anmälningarna som grund för sitt förbättringsarbete.

Både inom miljönämnden och inom socialnämnden erbjuds stöd till anställda. Enligt enkäterna är majoriteten av medarbetarna som svarat nöjda med det stöd som erbjuds. Det lyfts dock inom båda förvaltningarna att ofta kan hela arbetsgruppen behöva stöd och prata igenom det som skett om någon i gruppen blivit utsatt.

12. Arbetet med att motverka hot och våld riktat mot förtroendevalda

Styrdokument

Det finns inte några särskilda antagna styrdokument eller riktlinjer när det gäller stöd- och skyddsinsatser för förtroendevalda i kommunen.

Enheten för trygghet och säkerhet på stadsledningsförvaltningen har i februari i år tagit fram ett förslag till uppdragsbeskrivning där de uppdras att ta fram förslag på riktlinjer för förtroendevaldas säkerhet. Det finns dock inte något beslut för detta ännu. Stadsledningsförvaltningen arbetar under tiden med berörda funktioner i staden för att se över de förtroendevaldas säkerhet och för att förtydliga organisering och ansvarsfördelning.

Det finns en skrivelse på sidan för förtroendevalda på intranätet som handlar om personsäkerhet. Den består av en beskrivning över ansvarsfördelningen mellan den enskilde, säkerhetsansvarig i respektive parti, Helsingborgs stad och lokalpolisområde Helsingborg. Det anges också vilka som är säkerhetsansvariga i respektive parti. Enligt skrivelsen är Helsingborgs stads åtaganden att:



- Löpande informera lokalpolisområde Helsingborg om planerade möten där politiker företräder kommunen
- Tillhandahålla information om opinionsyttringar och andra händelser som kan leda till hotsituationer
- Sprida information till berörda parter inom Helsingborg stad
- Vara kontaktyta mot säkerhetsansvarig i respektive parti.

I socialförvaltningens säkerhets- och trygghetsrutin finns även en rutin för företräden i socialnämnd, sociala utskottet och tillstånds- och föreningsutskottet. Denna har sitt ursprung i att det inte går att neka någon att delta fysiskt när deras ärende är uppe för beslut i nämnden eller utskottet.

Arbetet i staden

När förtroendevalda utsätts för hot eller våld så anmäls inte det någonstans i staden.

Det finns inte definierat vilken form av stöd och skydd som de förtroendevalda ska ha från staden i dagsläget. Enheten för trygghet och säkerhet har inom sin befintliga budget ibland tagit kostnader för larm till kommunalråden. Det finns inte uttalat vem som ska stå för denna kostnad idag. För övriga nämnder och kommunfullmäktige vidtar partierna själva säkerhetsåtgärder. Det finns inte heller tydligt uttalat vem som ansvarar för nämndlokalerna om det skulle hända något i en nämnd.

Det finns ett förebyggande arbete gentemot förtroendevalda i form av att staden arrangerar två möten per år med säkerhetsansvariga från de partier som sitter i kommunfullmäktige samt kommunpoliserna.

I vår enkät anger 25% av de förtroendevalda som svarat att de utsatts för hot medan ingen har utsatts för våld.

9 av 10 anger att de vet hur de ska agera om de skulle bli utsatta för hot eller våld. Den kommentar som återkommer är att man bör kontakta säkerhetsansvarig i partiet som i sin tur kontaktar enheten trygghet och säkerhet i staden. Det finns dock även svar som anger att kontakt ska tas med enheten direkt. Flera kommentarer efterlyser ett större stöd från staden eller den aktuella förvaltningen.

Av de förtroendevalda svarar 70% att de känner till om det finns dokumenterade rutiner i staden för att hantera förekomsten av hot och våld. 45% av de som svarat på enkäten anser inte att rutinerna är tillräckliga alternativt känner inte till om det finns några rutiner alls.

Bedömning

I granskningen görs en översiktlig kartläggning av arbetet med att motverka hot och våld mot förtroendevalda.

Vår bedömning är att säkerhetsarbetet när det gäller de förtroendevalda behöver stärkas. I dagsläget har inte staden någon dokumenterad kunskap om i vilken omfattning



det förekommer hot och våld mot förtroendevalda. Det är viktigt att det finns en tydlig organisation och ansvarsfördelning för att arbetet ska bli effektivt och det ska bli tydligt för de förtroendevalda vilket stöd de kan förvänta sig. För att arbetet ska få en större legitimitet är det även viktigt med ett politiskt beslut som tydliggör ramarna.

Sammanfattande bedömning

Vår sammanfattande bedömning är att kommunstyrelsen, miljönämnden och socialnämnden bedriver ett i stort ändamålsenligt arbete med att förebygga, förhindra och hantera hot och våld mot anställda.

Avseende hur staden arbetar när det gäller förtroendevalda behöver säkerhetsarbetet stärkas.

Marie Jakobsson
Projektledare

Staffan Moberg
Revisionsdirektör

