



**ÖSTERSUNDS
KOMMUN**
STAAREN TJÆLTE

REVISIONSRAPPORT
GRANSKNING AV
Hot och våld mot anställda

Moa Strömkvist, Kommunal revisor
Anneth Nyqvist, Certifierad kommunal revisor
Dnr: REV/00037/2022

SAMMANFATTNING

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna har revisionskontoret genomfört en granskning av hot och våld mot anställda. Granskningen har avgränsats till verksamheter där det föreligger risk för hot och våld i verksamhetsutövandet från tredje part, d.v.s. extern part.

Vår sammanfattande bedömning är att kommunstyrelsen och berörda nämnder endast delvis har säkerställt att det bedrivs ett tillräckligt arbete med att förebygga, förhindra och hantera hot och våld i verksamheten. Brister har identifierats när det gäller de kommunövergripande styrdokumentens aktualitet och om de i tillräcklig utsträckning stödjer förvaltningarnas arbete. Däremot finns i huvudsak aktuella styrdokument och riktlinjer för enskilda förvaltningar.

Granskningen visar också på brister då uppföljning på kommunövergripande nivå endast genomförs och återrapporteras till styrelsen vartannat år. Vissa nämnder följer upp inrapporterade händelser men det är oklart om återrapportering sker till rätt nivå inom samtliga nämnder.

Vidare utreds och dokumenteras risker för hot och våld i olika utsträckning beroende på nämnd och i vissa nämnder saknas ett systematiskt arbete med riskanalyser.

Vi rekommenderar kommunstyrelsen:

- att se över de kommungemensamma styrdokumenterna inom området.
- att överväga en mer kontinuerlig uppföljning av inrapporterade händelser på kommunövergripande nivå.

Vi rekommenderar samtliga nämnder:

- att säkerställa att risker för hot och våld i tillräcklig utsträckning utreds och dokumenteras samt att förebyggande åtgärder vidtas utifrån inträffade händelser.
- att säkerställa att alla tillbud och händelser rapporteras in i tillbuds- och skaderapporteringssystemet.
- med undantag av vård- och omsorgsnämnden, att säkerställa en kontinuerlig uppföljning och att uppföljningen återrapporteras till ansvariga.

Vi rekommenderar kommunstyrelsen och berörda nämnder:

- att säkerställa att berörd personal erhåller utbildning och kontinuerliga utbildningsinsatser samt har vetskap om rutiner.
- att se över rutiner och ansvar för personal som vistas i andra verksamheter.

Vi rekommenderar kultur- och fritidsnämnden:

- att säkerställa att det finns tillräckliga och aktuella styrdokument och riktlinjer för arbetet med att förhindra och hantera hot och våld.

Vi rekommenderar kultur- och fritidsnämnden samt barn- och utbildningsnämnden:

- att säkerställa att samtliga lokaler anpassas till en tillräcklig säkerhetsnivå.

Innehållsförteckning

SAMMANFATTNING.....	2
1 INLEDNING	4
1.1 BAKGRUND TILL UPPDRAGET	4
1.2 SYFTE OCH REVISIONSFRÅGOR	4
1.3 AVGRÄNSNING	4
1.4 REVISIONSKRITERIER	4
1.5 ANSVARIG STYRELSE/NÄMND.....	5
1.6 METOD.....	5
2 RESULTAT AV GRANSKNINGEN	6
2.1 HOT OCH VÅLD BREDER UT SIG I MÅNGA YRKEN	6
2.2 KOMMUNENS VERKSAMHETER UTSÄTTS FÖR HOT OCH VÅLD I OLIKA UTSTRÄCKNING.....	6
2.2.1 Enkätundersökning visar också att förekomsten varierar	7
2.3 FÖREKOMSTEN AV HOT OCH VÅLD FÖLJS DELVIS UPP.....	7
2.4 RIKTLINJER OCH RUTINER.....	9
2.4.1 Kommunstyrelsen har ansvar för säkerhetsarbetets inriktning	9
2.4.2 Kommungemensamma styrdokument kan behöva revideras.....	9
2.4.3 Flera nämnder har aktuella riktlinjer.....	10
2.5 FÖREBYGGANDE ARBETE.....	12
2.5.1 Risker identifieras bland annat genom det systematiska arbetsmiljöarbetet	12
2.5.2 Graden av förebyggande arbete varierar inom kommunen	12
2.5.3 Risk att medarbetare som utför uppdrag åt andra förvaltningar hamnar i kläm	13
2.5.4 Kommungemensam utbildning finns att tillgå	14
2.5.5 Lokaler anpassas för att minska risk för hot och våld.....	14
2.6 HANTERING AV UPPKOMNA SITUATIONER	16
2.6.1 Knappt hälften av medarbetarna anser att det är tydligt hur de ska agera i våldsamma och hotfulla situationer	17
2.6.2 Väl känt att tillbud och händelser ska rapporteras och utredas.....	17
2.7 SAMLAD BEDÖMNING OCH REKOMMENDATIONER	19
2.7.1 Svar på revisionsfrågorna	19
BILAGA 1 - ENKÄTFRÅGOR	21

1 INLEDNING

1.1 BAKGRUND TILL UPPDRAGET

Hot och våld, eller risken att bli utsatt för hot och våld på arbetet kan förekomma inom de flesta branscher eller yrken och är ett allvarligt arbetsmiljöproblem. Arbetsmiljöverket har belyst att dubbelt så många kvinnor som män utsätts för hot och våld på sina arbetsplatser. I kommunal verksamhet förekommer sexuella trakasserier, vilka ibland kan ses som hot eller våld, främst inom vård- och omsorgsyrkena.

Arbetsplatser ska utformas och utrustas för att förebygga risken för hot och våld så långt det är möjligt. Arbetsmiljöverkets föreskrifter om våld och hot i arbetsmiljön, AFS 1993:2 gäller på alla arbetsplatser. Om kommunens rutiner för att förhindra hot och våld är bristfälliga finns risk för att det kan medföra onödigt lidande för den enskilda medarbetaren.

Kommunens revisorer har mot bakgrund av sin risk- och väsentlighetsanalys bedömt det angeläget att genomföra en granskning av kommunens arbete med att förebygga och hantera hot och våld från externa mot anställda.

1.2 SYFTE OCH REVISIONSFRÅGOR

Granskningen syftar till att bedöma om kommunstyrelsen och berörda nämnder bedriver ett tillräckligt arbete med att förebygga, förhindra och hantera hot och våld i verksamheten.

Granskningen ska besvara följande revisionsfrågor:

- Finns styrdokument och riktlinjer för arbetet med att minimera hot och våld? Efterlevs dessa?
- Följs förekomsten av hot och våld upp och analyseras?
- Utredds och dokumenteras risker för hot och våld i verksamheterna?
- Bedrivs ett aktivt förebyggande arbete för att förhindra och motverka hot och våld?
- Finns tydliga rutiner för hur anställda ska hantera uppkomna situationer och erbjuds stöd till anställda som blivit utsatta för hot och våld?

1.3 AVGRÄNSNING

Granskningen fokuserar på verksamheter där det föreligger risk för hot och våld i verksamhetsutövandet från tredje part, d.v.s. extern part. Exempelvis verksamheter där medarbetare har direkt kontaktkontakt med medborgare eller handlägger ärenden. Granskningen har avgränsats till att gälla 2022.

1.4 REVISIONSKRITERIER

Vår bedömning har utgått från:

- Kommunallagen (2017:725)
- Arbetsmiljölagen (AML 1977:1160)
- Organisatorisk och social arbetsmiljö (AFS 2015:4)
- Våld och hot i arbetsmiljön (AFS 1993:2)
- Kommunens interna styrdokument

1.5 ANSVARIG STYRELSE/NÄMND

I första hand kommer barn- och utbildningsnämnden, vård- och omsorgsnämnden, social- och arbetsmarknadsnämnden, miljö- och samhällsbyggnadsnämnden, tekniska nämnden och kultur- och fritidsnämnden att ingå i granskningen. Kommunstyrelsen omfattas utifrån sin övergripande roll, bl.a. genom att ta fram kommungemensamma styrdokument.

1.6 METOD

Granskningen har utförts genom dokumentstudier, intervjuer med tjänstepersoner samt en enkät till medarbetare inom berörda nämnder.

Enkäten har skickats ut till 1063 medarbetare. Med stöd av intervjuer har ett urval av de verksamheter som anses utsatta för hot och våld gjorts. Därefter har ett slumpmässigt urval bland medarbetarna på dessa verksamheter gjorts. För att få ett tillräckligt stort urval från samtliga förvaltningar varierar den procentuella andelen utvalda respondenter mellan förvaltningarna. Enkäten hade en svarsfrekvens på 33 procent vilket innebär att 352 respondenter besvarat enkäten. Svarsfrekvensen är låg och svaren bör därför tolkas med försiktighet.

Intervjuer har genomförts med följande:

Trygghetssamordnare, kommunledningsförvaltningen

Rehabiliteringskonsulter, kommunledningsförvaltningen

Säkerhetssamordnare, vård- och omsorgsförvaltningen

Bibliotekschef, kultur- och fritidsförvaltningen

Enhetschef fritidsgårdar, kultur- och fritidsförvaltningen

Chef miljö och hälsa, samhällsbyggnadsförvaltningen

Chef plan och bygg, samhällsbyggnadsförvaltningen

Säkerhetssamordnare, barn- och utbildningsförvaltningen

Enhetschef, barn och utbildningsförvaltningen

Rektorer, barn- och utbildningsförvaltningen

Biträdande förvaltningschef, social- och arbetsmarknadsförvaltningen

Sektorchef städ och service, teknisk förvaltning

Sektorchef gata fritid, teknisk förvaltning

Berörda uppgiftslämnare och verksamhetsansvariga har givits möjlighet att faktagranska lämnade uppgifter som finns med i revisionsrapporten. En kollegial kvalitetssäkring av att rapporten håller erforderlig kvalitet och standard utifrån Skyrevs rekommendationer har genomförts.

2 RESULTAT AV GRANSKNINGEN

2.1 HOT OCH VÅLD BREDER UT SIG I MÅNGA YRKEN

Oron för att bli utsatt för hot och våld på arbetet, är en psykisk belastning som kan påverka arbetsmiljön negativt. Arbetsgivaren har en skyldighet att förebygga och hantera detta. Det är viktigt att arbetsgivaren identifierar risker och har rutiner som anpassas utifrån olika typer av hot och våld. Det gäller såväl fysiskt våld som hot om våld och kränkningar på internet eller i andra sammanhang.

2018 konstaterade Arbetsmiljöverket att hot och våld på arbetsplatsen breder ut sig i många yrken¹. Vård och omsorg är den sektor som har flest arbetsskadeanmälningar orsakade av våld, hot och kränkande särbehandling. Vanligast är anmälningar som rör anställda på HVB-hem (hem för vård eller boende) och LSS-boenden (Lagen om stöd och service för vissa funktionshindrade). Mellan 2012 och 2017 motsvarade det 41 procent av alla anmälda arbetsolyckor med sjukfrånvaro. I samtliga branscher i stort var motsvarande siffra under samma tidsperiod sju procent.

Akademikerförbundet SSR har i en artikel framfört att deras medlemmar i socialtjänsten, särskilt de som arbetar med barn och unga, utsätts för hat och hot om våld regelbundet. 69 % av medlemmarna uppger att de utsätts för direkta eller indirekta hot i sitt arbete som socialsekreterare. Socialsekreterare filmas, läggs ut i sociala medier och hot inkommer efter att beslut fattats.²

Enligt en artikel i Nyheter 24³ den 27 mars 2022 har det skett fem skolattacker i svensk historia varav tre av dem har inträffat det senaste året. Skolvärldens⁴ undersökning visar på att var fjärde lärare under det senaste året utsatts för press eller påtryckningar av elevers vårdnadshavare i samband med betygssättning. Även elevers hot och våld mot lärare ökar. Enligt undersökning från Lärarnas riksförbund går nästan var femte lärare till arbetet med känslor av obehag inför risken att utsättas för hot, våld eller andra trakasserier.⁵

Även andra yrkesgrupper mot tjänstepersoner som fattar myndighetsbeslut blir utsatta för hot och våld. Det kan gälla tjänstepersoner som fattar beslut om alkoholtillstånd, miljöinspektörer, bygglövsinspektörer m.fl.⁶

2.2 KOMMUNENS VERKSAMHETER UTSÄTTS FÖR HOT OCH VÅLD I OLIKA UTSTRÄCKNING.

Förekomsten av hot och våld varierar beroende på verksamhet. Under året rapporterades totalt 341 ärenden för hot och våld från perioden januari till och med oktober 2022. I antal rapporterades flest tillbud/händelser inom vård- och omsorgsförvaltningen, barn- och utbildningsförvaltningen samt social- och arbetsmarknadsförvaltningen. Antalet anställda varierar mellan förvaltningarna vilket innebär att antalet anmälningar måste ses i förhållande till förvaltningens storlek. Antalet inrapporterade tillbud eller händelse är inte det samma som det faktiska då alla tillbud/händelser inte rapporteras.

Statistiken tillsammans med intervjuer ger en viss bild av att risken för hot och våld är mer förekommande inom vissa verksamheter. Inom social- och arbetsmarknadsförvaltningen gäller det exempelvis Sektor Öppenvård där enheter såsom HVB-hem och andra stödboenden är extra utsatta. Inom vård- och omsorgsförvaltningen förekommer risk

¹ Arbetsmiljöverket [Kommunal larmar om hot och våld på LSS-boenden - DN.SE](#)

² [Akademikerförbundet: Stoppa hatet mot socialtjänsten \(aftenbladet.se\)](#)

³ [Det här är skolattackerna som skakade Sverige \(nyheter24.se\)](#)

⁴ [Var fjärde lärare pressas av föräldrar om betyg – Skolvärlden \(skolvärlden.se\)](#)

⁵ [Hot och våld · Lärarnas Riksförbund \(lr.se\)](#)

⁶ [Mycket mer att göra mot hot och våld på jobbet - Suntarbetsliv](#)

inom exempelvis hemtjänsten och särskilt boende. Inom barn- och utbildningsförvaltningen träffar stora delar av personalen i grundskolan dagligen elever och lärare vilket kan innebära en risk. Inom kultur- och fritidsförvaltningen finns bland annat risk för personalen som arbetar på fritidsgårdarna. Även om risken är högre inom vissa verksamheter och förvaltningar kan hot och våld förekomma inom samtliga förvaltningar.

2.2.1 Enkätundersökning visar också att förekomsten varierar

I enkäten som skickats ut uppger cirka 22 procent att de blivit utsatta för hot eller våld en eller flera gånger det senaste året. Resultaten visar att förekomsten är högre inom social och arbetsmarknadsförvaltningen (35 procent) och vård- och omsorgsförvaltningen (34 procent). Förekomsten är något lägre inom barn- och utbildningsförvaltningen (20 procent) och kultur- och fritidsförvaltningen (19 procent). Inom samhällsbyggnadsförvaltningen och tekniska förvaltningen är det en mycket låg andel som uppger att de utsatts för hot eller våld det senaste året. Antalet svar från kommunledningsförvaltningen är för få för att dra några slutsatser utifrån, det beror på att enkäten endast skickats ut till en enhet (kundcenter).

2.3 FÖREKOMSTEN AV HOT OCH VÅLD FÖLJS DELVIS UPP

Revisionsfråga: Följs förekomsten av hot och våld upp och analyseras?

Kommunen har ett skade- och tillbudsrapporteringsystem (DF Respons) i vilket alla skador och alvarliga tillbud ska rapporteras. Av intervjuer framgår att tillbud och händelser, däribland hot och våld, i olika utsträckning rapporteras i DF Respons inom förvaltningar och mellan förvaltningar. De intervjuade menar att det förmodligen sker fler händelser eller tillbud än de som rapporteras in i systemet. Några ger uttryck för att de själva kanske har för mycket överseende med vissa tillbud eller händelser som är vanligt förekommande i verksamheten. Förekomsten av hot och våld följs främst upp utifrån det som rapporteras in i systemet vilket innebär att det finns en risk att uppföljningen inte ger en heltäckande bild.

Kommunledningsförvaltningen gör vartannat år en sammanställning av inrapporterade händelser som återrapporteras till kommunstyrelsen. Sammanställningen kompletteras genom att varje förvaltning besvarar ett frågebatteri som till viss del fångar upp sådant som inte rapporteras in.

Det framgår av intervjuer att uppföljningen av inrapporterade händelser varierar mellan förvaltningarna. Uppföljningarna görs med olika mellanrum och rapporteras i olika forum. Exempel på forum där uppföljningar rapporteras är skyddskommitté, lokala samverkansgrupper och ledningsgrupper. Vård och omsorgsnämnden uppger att förvaltningsledning och nämnden årligen får information om inrapporterade händelser. Vår granskning visar inte att övriga nämnder gör motsvarande uppföljning.

Enskilda förvaltningar anger att de följer upp förekomsten av hot och våld via enkäter till personalen. Motsvarande uppföljning görs inte för hela kommunen. Den kommungemensamma HME-enkäten som utvärderar frågor inom arbetsmiljöområdet innehåller exempelvis inga frågor om hot och våld.

Med anledning av att kommunen fått synpunkter vid en inspektion från Arbetsmiljöverket arbetar kommunledningsförvaltningen med att ta fram en ny rutin för årlig uppföljning av det systematiska arbetsmiljöarbetet. I slutet på året planeras rutinen att publiceras. Rutinen syftar till att uppföljningen av arbetsmiljöarbetet, från enhetsnivå till fullmäktigenivå, ska bli bättre.

Nedan följer en beskrivning av förvaltningarnas arbetssätt som lyfts fram i intervjuer.

Nämnd	Arbetssätt – förekomsten av hot och våld
Barn- och utbildning	Rapporterar tillbud och händelser i DF respons. Huvudskyddsombuden tar del av informationen i DF respons. Händelser och tillbud i DF respons följs upp vid lokal samverkansgrupp och skyddskommitté. Årligen skickas två enkäter kring arbetsmiljö och trygghet ut till personalen samt en enkät till eleverna.
Kultur- och fritid	Rapporterar tillbud och händelser i DF respons. <u>Östersunds bibliotek</u> Har en egen händelselista i teams där dokumentation sker, vissa händelser rapporteras även i DF respons. <u>Fritidsgårdar</u> Inrapporterade händelser tas upp i den Lokala samverkansgruppen (LSG)
Samhällsbyggnad	Rapporterar tillbud och händelser i DF respons.
Social- och arbetsmarknad	Rapporterar tillbud och händelser i DF respons. Senast inkomna ärenden i DF respons och avvikande händelser/tillbud rapporteras i förvaltningssamverkansgruppen. Informationen går med i handlingarna om fackliga vill ställa frågor. Inrapporterade händelser följs upp i lokala och centrala samverkansgrupp/er.
Tekniska	Rapporterar tillbud och händelser i DF respons. Förvaltningen genomför fördjupad medarbetarenkät vartannat år.
Vård- och omsorg	Rapporterar tillbud och händelser i DF respons. Nämnden får årligen information om förekomsten av hot och våld i verksamheten. Förvaltningens säkerhetssamordnare går igenom samtliga tillbud/händelser i DF respons och kontakter enhetschef om något avviker.

Bedömning

- Vi bedömer att förekomsten av hot och våld delvis följs upp. En kommunövergripande sammanställning som återrapporeras till styrelsen görs vartannat år. Vissa förvaltningar gör egna uppföljningar av inrapporterade uppgifter. Inom flera nämnder noterar vi att det är oklart om uppföljningen aggregeras upp till ansvariga.

Vi rekommenderar samtliga nämnder att säkerställa att alla tillbud och händelser rapporteras in i tillbuds- och skaderapporteringssystemet.

Vi rekommenderar att kommunstyrelsen överväger en mer kontinuerlig uppföljning.

Vi rekommenderar samtliga nämnder, med undantag av vård- och omsorgsnämnden, att säkerställa en kontinuerlig uppföljning och att uppföljningen återrapporeras till ansvariga.

2.4 RIKTLINJER OCH RUTINER

Revisionsfråga: Finns styrdokument och riktlinjer för arbetet med att minimera hot och våld? Efterlevs dessa?

2.4.1 Kommunstyrelsen har ansvar för säkerhetsarbetets inriktning

Kommunstyrelsen har, enligt kommunens säkerhetspolicy, det yttersta ansvaret för säkerhetsarbetets inriktning för den kommunala verksamheten. Det framgår vidare att nämnden har ansvaret för säkerhetsarbetet inom sitt verksamhetsområde och att förvaltningschefen ska organisera säkerhetsarbetet inom förvaltningen samt ansvara för ledning och kontroll. Därutöver anges att verksamhetsansvarig är ansvarig för säkerheten inom sitt område och ska därmed själva avsätta de resurser som krävs för att policy och rutiner följs.

Kommunledningsförvaltningen ska ta fram underliggande rutiner till stöd för säkerhetspolicy. Förvaltningarna ansvarar i sin tur för att verksamhetsrelaterade rutiner tas fram.

2.4.2 Kommungemensamma styrdokument kan behöva revideras

Den kommungemensamma **säkerhetspolicy**n beslutades av kommunstyrelsen 2004. Syftet med policyn är att ange inriktningen för det gemensamma säkerhets- och skadeförebyggande arbetet inom kommunen med en tyngdpunkt på förebyggande åtgärder.

En **arbetsmiljöpolicy** fastställdes av kommunstyrelsen 2017. Av policyn framgår att kommunens åtagande för arbetsmiljön bland annat är "Att se till att alla medarbetare har trygga och säkra arbetsförhållanden i både fysiskt och psykiskt avseende" och "Att ständigt arbeta med förbättringar av arbetsmiljön".

En **Riktlinje för jämställdhet** beslutades i kommunfullmäktige 2021. Riktlinjen har viss bäring på hot och våld i och med att den slår fast att Kommunen ska utmana och motverka de normer om makt och maskulinitet som rättfärdigar diskriminering och våld i samhället. Riktlinjen ska beaktas och fungera som stöd vid samtliga nämnders verksamhetsplanering och vid framtagande av aktiverande styrdokument."

Det finns också ett dokument på intranätet **Introduktion till säkerhetsarbetet i Östersunds kommun** som är en kortfattad introduktion till säkerhetsarbetet i kommunen. Dokumentet uppdaterades senast i maj 2020 och innehåller bland annat länkar till policydokument, information om tillbuds- och skaderapportering, hot och våld på arbetsplatsen, ensamarbete och företagshälsovården.

I **chefshandboken** finns ett avsnitt om våld och hot under rubriken arbetsmiljö. Där finns en checklista som ger samtliga chefer förslag till åtgärder i anslutning till en akut våldshändelse. Vi noterar att checklistan inte är en fastställd kommungemensam rutin.

Det framgår av intervjuer att förvaltningarna i låg utsträckning tagit stöd av de kommungemensamma styrdokumenterna när de arbetat fram sina egna riktlinjer. Flera uppger att de kommungemensamma styrdokumenterna inte är aktuella och någon nämner specifikt att säkerhetspolicyn är inaktuell. Det är utifrån vad som framkommit i intervjuerna osäkert om de kommungemensamma styrdokumenterna ger förvaltningarna tillräckligt stöd i arbetet att förebygga och hantera hot och våld. Några chefer uppger dock att de använder sig av checklistan i chefshandboken för stöd vid hantering av inträffade händelser.

2.4.3 Flera nämnder har aktuella riktlinjer

Barn- och utbildningsnämnden

Barn- och utbildningsförvaltningen har en förvaltningsövergripande plan för hot och våld som senast reviderades 2016. Syftet med den förvaltningsövergripande planen för hot och våld är att verksamheter inom Barn- och utbildningsförvaltningen ska se till att verksamheten bedrivs så att både alla barn, elever och medarbetare får arbeta i en god arbetsmiljö och att ingen ska behöva utsättas för någon form av trakasserier, kränkningar, våld eller hot om våld. Upprättandet av handlingsplan rörande hot och våld är en del av detta arbete.

Förvaltningschefen uppges ansvara för att den övergripande handlingsplanen är aktuell och att den revideras årligen. Varje verksamhetschef uppges ansvara för att den övergripande handlingsplanen anpassas efter den egna verksamhetens behov och revideras årligen.

Av intervju framgår att det finns en checklista kopplad till den förvaltningsövergripande planen för hot och våld samt att varje enhet har egen rutin/krispärm som utgår från den förvaltningsövergripande.

Det pågår ett arbete, Trygg och säker skola, som bland annat innebär att övergripande riktlinjer och handlingsplaner ska tas fram inom området. De nya riktlinjerna ska baseras på forskning och etablerade metoder med syfte att stötta verksamheterna i det dagliga arbetet.

Kultur- och fritidsnämnden

Förvaltningen har inte något förvaltningsövergripande styrdokument gällande hot och våld. Av intervjuer framgår att förvaltningen arbetar med att ta fram ett sådant dokument.

Biblioteksverksamheten har en rutin för hantering av hot och våld som är giltig från september 2021. Rutinen är av enklare karaktär.

Fritidsgårdarna flyttades organisatoriskt över till kultur- och fritidsförvaltningen från barn- och utbildningsförvaltningen år 2018. De risk- och krispärmarna som fanns vid övergången finns kvar men uppges vara inaktuella. Det pågår ett arbete för att aktualisera de lokala riktlinjerna och rutinerna inom området för hot och våld.

Miljö- och samhällsbyggnadsnämnden

Samhällsbyggnadsförvaltningen har en handlingsplan mot hot, våld och obehag. Syftet med handlingsplanen är att förebygga att situationer med hot och våld uppstår inom förvaltningen. Dokumentet syftar också till att alla anställda ska ha kännedom om vilka rutiner som gäller om en situation med hot och våld skulle uppstå. Det framgår att handlingsplanen ska ingå som en del vid introduktion av nyanställda och bör revideras vid behov eller vart tredje år.

Förvaltningen har också en rutin för ensamarbete som upprättades i september 2022. Syftet med rutinen är att säkerställa att en ensam medarbetare har återvänt till den gemensamma arbetsplatsen eller hemmet vid avslutat ensamarbete. Rutinerna för ensamarbete ser olika ut mellan avdelningarna vilket uppges vara utifrån att avdelningarnas uppdrag och förekomsten av ensamarbete ser olika ut.

Social- och arbetsmarknadsnämnden

Social och arbetsmarknadsförvaltningen har en förvaltningsövergripande "Handlingsplan för krishantering och första hjälpen" som behandlar hot och våld. Enligt handlingsplanen ska alla anställda känna till förvaltningens krishantering. Nyanställda ska introduceras både i kris- och säkerhetshantering samt informeras om säkerhetsregler, skyddsanordningar och larmsystem.

Stödjande dokument finns också kopplade till handlingsplanen som exempelvis Rutin för besök, Rutin för hantering av hot, våld och trakasserier vid akut fara, Rutin för hantering av obehagshändelser, hot och våld och trakasserier – ej akut samt Handlingsplan för förvaltningens krisstödjare.

Tekniska nämnden

Tekniska förvaltningen har en rutin för hantering av våld och hot om våld och en tillhörande checklista. Förvaltningen har också en rutin för ensamarbete.

Vård- och omsorgsnämnden

Vård- och omsorgsförvaltningen har en Riktlinje för hot och våld på arbetsplatsen som beslutades av förvaltningsledningen 2021. Syftet med riktlinjen beskrivs vara att vård- och omsorgsförvaltningen ska sträva efter att alla medarbetare får arbeta i en god, trygg och säker arbetsmiljö som präglas av ömsesidig respekt och engagemang mellan personal och medborgarna. Vård- och omsorgsförvaltningen ska även arbeta förebyggande så att ingen ska behöva utsättas för någon form av trakasserier, våld eller hot om våld. Upprättandet av denna riktlinje är en del av detta arbete.

Förvaltningen har också en förvaltningsövergripande rutin för hot och våld på arbetsplatsen. Rutinen behandlar områdena förebyggande arbete, hantering av akuta situationer och uppföljning. Till rutinen hör ett antal bilagor, exempelvis "Riskinventering" och "Riskanalys".

Av riktlinjen framkommer att varje chef ansvarar för att gå igenom riktlinjen med sina medarbetare. Det framgår vidare att nyanställd personal ska få information om den förvaltningsövergripande riktlinjen, rutinen och bilagor samt arbetsplatsens specifika risker vid introduktion.

Sammanfattande iakttagelse

Flera förvaltningarnas rutiner innehåller både stöd att hantera fysiskt våld och hot som uttalas muntligt eller skriftligt via till exempel sociala medier/internet, e-post, telefonsamtal, sms, mms eller brev.

Bedömning

- Vi bedömer att det endast delvis finns kommungemensamma riktlinjer som är aktuella och i tillräcklig utsträckning stödjer förvaltningarna att förebygga och hantera hot och våld. Säkerhetspolicyn antogs 2004 dess aktualitet behöver ses över.
- Vi bedömer att det i huvudsak finns aktuella styrdokument och riktlinjer för enskilda förvaltningar med undantag av kultur- och fritidsförvaltningen.

Vi rekommenderar kommunstyrelsen att se över de kommungemensamma styrdokumenterna inom området.

Vi rekommenderar kultur- och fritidsnämnden att säkerställa att det finns tillräckliga och aktuella styrdokument och riktlinjer för arbetet med att förhindra och hantera hot och våld.

2.5 FÖREBYGGANDE ARBETE

Revisionsfråga: Utredds och dokumenteras risker för hot och våld i verksamheterna?

Revisionsfråga: Bedrivs ett aktivt förebyggande arbete för att förhindra och motverka hot och våld?

Arbetsgivaren har ansvar att arbeta för en bra arbetsmiljö och för att minska risken för hot och våld. Arbetsmiljöverkets föreskrifter om våld och hot i arbetsmiljön, AFS 1993:2 gäller på alla arbetsplatser. Enligt AFS 1993:2 ska arbetsgivaren utreda de risker för hot och våld som kan finnas i arbetet och så snart som möjligt genomföra åtgärder för att förebygga de risker som framkommer. Arbetet ska ordnas så att risk för våld eller hot om våld så långt som möjligt förebyggs.

2.5.1 Risker identifieras bland annat genom det systematiska arbetsmiljöarbetet

Det systematiska arbetsmiljöarbetet innebär i korthet att undersöka arbetsmiljön, bedöma vilka risker som finns, åtgärda riskerna och regelbundet följa upp och vid behov revidera åtgärderna.

I kommunens organisatoriska arbetsmiljöarbete ingår att förebygga och motverka hot och våld. I den årliga systematiska arbetsmiljöuppföljningen ska varje chef, gärna tillsammans med skyddsombud, följa upp risker i arbetsmiljön utifrån ett antal frågor. De frågor som specifikt rör hot och våld handlar exempelvis om medarbetarna känner till hur de ska agera vid hot och våld samt om medarbetarna känner till DF respons och andra rutiner. Risker som kommer fram i uppföljningen ska åtgärdas. Skyddsronder och riskanalyser ska också återkommande och löpande dokumenteras i styrnings- och ledningsverktyget Stratsys.

Av intervjuer framgår att det som rapporteras i DF respons också ska ligga till grund för förbättringar i arbetsmiljöarbetet (Se föregående kap 2.3 för mer information).

2.5.2 Graden av förebyggande arbete varierar inom kommunen

Det framkommer i intervjuer att enheter och förvaltningar genomför riskanalys i varierad utsträckning. Riskanalys uppges ibland ske via det systematiska arbetsmiljöarbetet, ibland via APT, ibland vid revidering av riktlinjer och rutiner och ibland i Stratsys inför varje förändring i verksamheten.

En uppfattning som framförs är att förvaltningar fokuserar olika mycket på det förebyggande arbetet. De förvaltningar och verksamheter som utsätts för hot och våld mer frekvent upplevs också arbeta mer förebyggande, medan de som inte utsätts lika ofta snarare fokuserar på händelser som redan inträffat.

Av de som besvarat enkäten uppger 31 procent att de helt eller till stor del instämmer i att det bedrivs ett förebyggande arbete för att motverka hot och våld på arbetsplatsen. 33 procent uppger att de till viss del instämmer i att det bedrivs ett förebyggande arbete medan 24 procent inte alls instämmer att det gör det. 12 procent uppger att de inte vet om det bedrivs ett förebyggande arbete.

Av de som i enkäten uppgett att de utsätts för hot eller våld ansåg 33 procent att arbetsgivaren i viss eller hög utsträckning vidtog förebyggande åtgärder efter händelsen för att förhindra att det skulle hända igen. 16 procent ansåg att arbetsgivaren endast i låg utsträckning vidtog förebyggande åtgärder och 29 procent ansåg att arbetsgivaren inte vidtog några förebyggande åtgärder alls.

2.5.3 Risk att medarbetare som utför uppdrag åt andra förvaltningar hamnar i kläm

Delar av personalen inom teknisk förvaltning arbetar i lokaler tillhörande andra förvaltningar. Det gäller exempelvis städ- och måltidspersonal som är anställd av teknisk förvaltning och arbetar på kommunens skolor eller i andra verksamheter. Berörd chef på teknisk förvaltning har arbetsmiljöansvaret för sin personal. Det framgår dock att svårigheter att förebygga och åtgärda brister i arbetsmiljön kan uppstå på grund av att teknisk förvaltning inte äger hela situationen för arbetsmiljön. Samtidigt har rektor/chefen för den berörda verksamheten endast arbetsmiljöansvar för sin egen personal. Vid intervjuer har det lyfts ett önskemål om ett tydligare samordningsansvar så att samtlig personal som vistas inom lokalen får samma information och utbildning.

Nedan följer en beskrivning av förvaltningarnas arbetsätt som lyfts fram i intervjuer.

Nämnd	Arbetsätt – riskanalys och systematiskt arbetsmiljöarbete
Barn- och utbildning	<p>I det organisatoriska systematiska arbetsmiljöarbetet (OSA) lyfts de riktlinjer och rutiner som rör hot och våld som en del av arbetsmiljön.</p> <p>I OSA-arbetet genomförs årligen två enkäter kring arbetsmiljön för personalen och en enkät rörande trygghet för eleverna. Enkäterna ligger till grund för förebyggande och främjande åtgärder inom skolan.</p> <p>Arbetet med "Trygg och säker skola" kommer omfatta det systematiska arbetet för att minimera riskerna för hot och våld i skolmiljö.</p>
Kultur- och fritid	<p><u>Fritidsgårdar</u> Samtal på APT om oroligheter i anslutning till verksamhet.</p> <p>Skola, socialtjänst, polis och fritid (SSPF) är en samverkan mellan nämnda aktörer för att dela information.</p>
Samhällsbyggnad	Vid revidering av handlingsplan gällande hot och våld genomförs en riskanalys tillsammans med medarbetarna. Revidering ska ske vart tredje år men har inte skett på grund av covid-19.
Social- och arbetsmarknad	<p>I intervju framhävs att förvaltningen har ett säkerhetstänk kring hot- och våld i och med att det är förekommande i verksamheten.</p> <p>Frågor kring hot och våld lyfts löpande enligt en punkt på APT. Det är även en del i skyddsronder.</p> <p>Uppges vara tydligt angivet i förvaltningens rutiner att riskbedömning ska göras innan t.ex. ett besök på boende eller ett hembesök.</p>
Tekniska	<p>Riskbedömningar genomförs. I skyddsronden finns frågor kopplade till hot och våld.</p> <p>På samverkansmöten med skyddsombuden tas frågor kring arbetsmiljön upp.</p> <p>Förvaltningen genomför en fördjupad medarbetarenkät vartannat år.</p>
Vård- och omsorg	Risk- och sårbarhetsanalyser görs på övergripande nivå. Riskanalys ska också göras i Stratsys i samband med förändringar i verksamheten. Den skyddsronde som genomförs en gång per år belyser frågor kopplade till hot och våld. Hot och våld tas även upp som en del i den psykosociala arbetsmiljökontrollen.

2.5.4 Kommungemensam utbildning finns att tillgå

I kompetensportalen finns en kommungemensam utbildning inom hot och våld. Enskilda medarbetare eller enheter kan nyttja den kommungemensamma utbildningen som kan anpassas utifrån specifika behov. Utbildningen vänder sig till samtliga anställda som har behov av utbildning i hot och våld. Syftet är att uppmärksamma deltagarna på potentiella risker. Personalen får också verktyg hur de ska hantera en konfliktsituation så att situationen inte förvärras. Det framgår i intervjuer att informationen om att utbildningen finns att tillgå inte har nått ut till samtliga enheter.

Personal inom vissa förvaltningar utbildas också på annat sätt. Inom vård- och omsorgsförvaltningen finns till exempel instruktörer som utbildar personalen inom Durewallmetoden⁷. Utbildning i Durewallmetoden sker också på social- och arbetsmarknadsförvaltningen. Möjlighet att nyttja denna kompetens även inom andra förvaltningar i kommunen undersöks av kommunstyrelsen.

Av de som uppgett att hot och våld förekommit i deras verksamheter det senaste året uppger endast 31 procent att de fått utbildning i hur de ska hantera våldsamma eller hotfulla situationer under de senaste två åren. 62 procent uppger att de inte fått utbildning under de senaste två åren medan 7 procent uppger att de inte vet.

2.5.5 Lokaler anpassas för att minska risk för hot och våld

Av intervjuer framkommer vidare att anpassningar av lokaler sker inom vissa verksamheter, att ensamarbete begränsas under vissa tider, i vissa fall eller i vissa situationer samt att larm används i vissa verksamheter eller vid vissa tillfällen. Vi noterar att det inte verkar ske någon samverkan mellan förvaltningarna kring utrustning såsom larm eller säkerhetsappar som används vid ensamarbete.

Av enkätsvaren framgår att ca 43 procent av respondenterna instämmer helt eller till stor del i att arbetsplatsen är fysiskt anpassad för att förebygga hot och våld. Ca 35 procent instämmer till viss del och ca 15 procent instämmer inte alls. Närmare 7 procent uppger att de inte arbetar i en lokal som går att anpassa. I intervjuerna framkommer att viss personal gått utbildning men för mer än två år sedan.

Nedan följer en beskrivning av förvaltningarnas arbetssätt som lyfts fram i intervjuer.

Nämnd	Arbetssätt – Riktade åtgärder för att förhindra hot och våld
Barn- och utbildning	<p>Kommer ske en utbildning i pågående dödligt våld (PDV) för personalen detta år.</p> <p>Anpassning av lokaler och förstärkning eller omfördelning av personal utifrån bl.a. vad som rapporteras i DF respons sker. I intervju framgår att det finns stora säkerhetsbrister i vissa befintliga lokaler och att det finns en begränsning när det kommer till hur väl de går att anpassa för att öka säkerheten. Vid nybyggnation eller renovering av lokaler säkerställs att lokalerna håller en god säkerhetsmässig standard.</p> <p>Förvaltningen har som avsikt att implementera en kriskommunikationsapp på två grundskolor. Appens funktion är att personalen kan tillkalla hjälp vid hotfulla situationer och snabbt nå ut med information till samtlig personal vid potentiellt PDV (pågående dödligt våld).</p>

⁷ Durewallmetoden är en lågaffektiv och konfliktämmande metod med fokus på ett medmänskligt bemötande. Den har blivit erkänd som ett humant och effektivt system för att skydda sig själv, att skydda andra och att skydda personen i affekt. (Durewallinstitutet)

	<p>Skolorna arbetar redan idag med analyser kring hur den inre och yttre miljön ser ut men enligt intervju på olika sätt. Arbetet med "Trygg och säker skola" är tänkt att leda till ett mer systematiserat arbetssätt kring dessa frågor.</p> <p>Ensamarbete undviks i de fall där verksamheten kan anta att det finns risk för hot eller våld.</p>
Kultur- och fritid	<p><u>Östersunds bibliotek</u> Utökat avtal med Securitas som rondderar mer ofta på biblioteken.</p> <p>Dubbel bemanning kan sättas in under en period om det är oroligheter någonstans.</p> <p>I vissa verksamheter finns tillgång till personlarm. Finns möjlighet att porta vissa personer från biblioteken men uppges vara svårt att genomföra rent praktiskt.</p> <p>Bibliotekspersonal har gått kommungemensam utbildning ang. hot och våld. Behöver komplettera med utbildning för de som anställts efter det.</p> <p><u>Fritidsgårdar</u> Medarbetare får stöttning/handledning av chef om det uppstår särskild problematik i ett område.</p> <p>Ensamarbete har begränsats under vissa dagar/tider.</p> <p>På fritidsgårdarna pågår ett arbete för att skapa en inlåsningsfunktion om snabb låsning av dörrar krävs för att inrymma⁸.</p>
Samhällsbyggnad	<p>Verkar i provisoriska lokaler som inte är perfekta men finns exempelvis låsta dörrar.</p> <p>Delar av personalen har gått utbildning i hot och våld. Förvaltningen uppger att de ibland använt sig av den kommungemensamma utbildningen och ibland handlat upp utbildningar själva. Det är tänkt att personalen ska gå utbildning vart tredje år.</p> <p>Särskilda rutiner finns för ensamarbete. Det finns en app som används vid ensamarbete om det bedömts att obehag kan uppstå eller om arbete utanför arbetstid sker. Vid behov tas polis med ut för handräckning.</p> <p>Önskar knapp för att komma förbi alkohollåsen i bilarna om en nödsituation uppstår och anställd snabbt behöver starta bil.</p>
Social- och arbetsmarknad	<p>Löpande utbildning i Durewall för de som arbetar direkt med medborgare i verksamheten.</p> <p>Anpassningar av lokaler uppges ske där det är möjligt. Särskilda bestämmelser kring ensamarbete finns och förekommer exempelvis inte på natten i HVB-hem.</p> <p>Personalen har i vissa fall tillgång till internt larm eller externt larm, d.v.s. larm som går till SOS.</p>
Tekniska	<p>Särskild rutin vid ensamarbete. Kartläggning över vart ensamarbete kan förekomma genomförs. Kan eventuellt bli aktuellt med app för kontroll vid ensamarbete.</p> <p>Chefer och skyddsombud har gått den kommungemensamma utbildningen i hot och våld. Förvaltningen planerar att även anställda ska genomföra utbildningen.</p> <p>Förvaltningen genomför en utbildningsserie om 10 tillfällen varav ett handlar om hot och våld.</p>

⁸ Inrymning innebär att barn, elever och personal stänger in sig i rum eller salar.

Vård- och omsorg	<p>Anpassningar av lokaler sker i den utsträckning som går. Anpassningar är svårare att göra i de fall personalen arbetar i medborgares hem.</p> <p>Dubbelbemanning och väktare kan bli aktuellt i vissa situationer.</p> <p>Säkerhetsintroduktion med säkerhetssamordnarna är obligatoriskt för alla enhetschefer och finns tillgänglig fyra gånger per år.</p> <p>Anställda får vid behov löpande utbildning i Durewall. Utbildningen leds av anställda inom förvaltningen. Delar av förvaltningen uppges ha gått den kommungemensamma utbildningen i hot och våld. Många vill gå och fler tillfällen önskas. Demensutbildningar med bäring på hot och våld genomförs också där det är aktuellt.</p> <p>Personlarm med tillhörande åtgärdsunderlag används i vissa fall.</p>
------------------	--

Bedömning

- Vi bedömer att det i huvudsak bedrivs ett aktivt förebyggande arbete genom det systematiska arbetsmiljöarbetet, utbildningsinsatser och anpassningar av lokaler mm. Enkätresultaten indikerar att arbetet kan utvecklas, att medarbetare kan göras mer delaktiga och att åtgärder i högre utsträckning vidtas efter inträffade händelser.
- Vi bedömer vidare att risker för hot och våld delvis utreds och dokumenteras genom det systematiska arbetsmiljöarbetet och i andra sammanhang. Bedömningen grundar sig bland annat på att alla förvaltningar inte har ett systematiskt arbete med riskanalyser, gäller särskilt samhällsbyggnadsförvaltningen och kultur- och fritidsförvaltningen.
- Granskningen visar att det finns risk för att medarbetare som arbetar i en annan förvaltnings lokaler hamnar i kläm. Vi instämmer i de synpunkter som framkommit om ett tydligare samordningsansvar för dessa medarbetare.
- Vi menar att det finns verksamheter som behöver genomföra utbildningar mer systematiskt och kontinuerligt.

Vi rekommenderar samtliga nämnder att säkerställa att risker för hot och våld i tillräcklig utsträckning utreds och dokumenteras i verksamheterna.

Vi rekommenderar samtliga nämnder att säkerställa att förebyggande åtgärder vidtas för att förhindra att inträffade händelser upprepas.

Vi rekommenderar kommunstyrelsen och nämnder att säkerställa att berörd personal erhåller utbildning och kontinuerliga utbildningsinsatser.

Vi rekommenderar kommunstyrelsen och berörda nämnder att se över rutiner och ansvar för personal som vistas i andra verksamheter.

Vi rekommenderar barn- och utbildningsnämnden samt kultur- och fritidsnämnden att säkerställa att samtliga lokaler anpassas till en tillräcklig säkerhetsnivå.

2.6 HANTERING AV UPPKOMNA SITUATIONER

Revisionsfråga: Finns tydliga rutiner för hur anställda ska hantera uppkomna situationer och erbjuds stöd till anställda som blivit utsatta för hot och våld?

Enligt AFS 1993:2 ska särskilda säkerhetsrutiner finnas för arbete som kan medföra risk för hot eller våld. Rutinerna ska vara kända av alla arbetstagare som kan bli berörda av riskerna. Vidare ska tillbud och händelser med hot eller våld dokumenteras och utredas. Arbetstagare som utsatts för hot eller våld ska snabbt få hjälp och stöd för att förebygga

eller lindra såväl fysisk som psykisk skada. Arbetsgivaren ska ha särskilda rutiner för detta.

Se även specifikation av riktlinjer och rutiner i kap 2.4.

2.6.1 Knappt hälften av medarbetarna anser att det är tydligt hur de ska agera i våldsamma och hotfulla situationer

Av de som besvarat enkäten instämmer 49 procent till stor del eller helt i att det finns tydliga rutiner för hur medarbetare ska agera i våldsamma och hotfulla situationer. Drygt 31 procent instämmer till viss del och drygt 16 procent instämmer inte alls. På Samhällsbyggnadsförvaltningen och social- och arbetsmarknadsförvaltningen är det en större andel som instämmer till stor del eller helt. På tekniska förvaltningen, vård- och omsorgsförvaltningen och barn- och utbildningsförvaltningen är det en mindre andel.

Lite mer än 78 procent av de som besvarat enkäten uppger att de helt eller till stor del vet vem de ska vända sig till om en hotfull eller våldsam situation har inträffat. Endast 3,41 procent uppger att de inte alls vet vart de ska vända sig i en sådan situation.

2.6.2 Väl känt att tillbud och händelser ska rapporteras och utredas

Situationer som innefattar våld eller hot av olika slag ska rapporteras i skade- och tillbudsrapporteringsystemet DF Respons och till närmaste chef. Chef ansvarar för utredning och uppföljning av det som rapporterats in och att medarbetare vet hur samt har möjlighet att rapportera skador och tillbud. Chefens uppgift är också att se till att alla rapporterade olyckor samt allvarliga tillbud meddelas till Arbetsmiljöverket och Försäkringskassan.⁹ Det framgår av intervjuer att det är väl känt bland chefer och medarbetare att rapportering av tillbud och händelser ska göras. I intervjuer uppges också att det som rapporteras in i systemet utreds av närmsta chef i enlighet med rutiner i chefshandbok eller egen rutin på förvaltningen. Utredningarna uppges variera från fall till fall och vid behov kontaktas företagshälsovården där det finns möjlighet till olika stöd för individer och grupper.

Av de som i enkäten uppgett att de under det senaste året blivit utsatt för hot eller våld uppger drygt 55 procent att händelsen rapporterats in enligt gällande rutin. Cirka 22 procent upplevde att det fick tillräckligt stöd att göra en polisanmälan, drygt 5 procent polisanmälde händelsen.

Endast ca 23 procent uppger i enkäten att arbetsgivaren haft ett uppföljningssamtal med dem efter händelsen medan nära 65 procent uppger att arbetsgivaren inte har haft det.

Nedan följer en beskrivning av förvaltningarnas arbetssätt som lyfts fram i intervjuer.

Nämnd	Arbetssätt – rutiner och hantering av uppkomna situationer
Barn- och utbildning	Rutiner finns, respektive skola har en krispärm. Medarbetare får information om var det finns information. Framhåller att det finns en kommundemensam försäkring som de vid behov hänvisar till och som täcker samtalsstöd till utsatta medarbetare.
Kultur- och fritid	Att rapportering ska ske i DF respons tas upp på APT:er och vid introduktion av nyanställda.

⁹ Introduktionsmaterial för säkerhetsarbetet i Östersunds kommun.

	Att rapportering kan/ska ske och vart uppges vara väl känt bland samtliga medarbetare.
Samhällsbyggnad	Vid introduktion av nyanställda informeras att rutiner för hot och våld finns. Att tillbud ska rapporteras i DF-respons finns också med i introduktion av nyanställda samt årligen på APT. Vid ett tillfälle per år och vid revidering av handlingsplanen uppmanas de anställda att läsa den.
Social- och arbetsmarknad	Rutiner finns. Förvaltningens chefer är vana vid besvärliga samtal och klarar ofta att i tidigt skede genomföra det första samtalet med individen och arbetsgruppen själva. Krisstöd till hela arbetsgruppen samt stöd till individen finns via avtal med företagshälsovården. Finns även en intern krisstödsfunktion inom förvaltningen.
Tekniska	Chefshandboken används som stöd för hur händelser med hot och våld ska hanteras. Kontaktar HR vid behov. Finns en risk att ansvarig chef på teknisk förvaltning inte har bra förutsättningar att åtgärda arbetsmiljöproblem som uppkommer i annan förvaltnings lokaler/verksamheter. Händelsen kan t.ex. vara en i raden av händelser inträffade mot personal inom samma fysiska arbetsplats. Framhåller att det inte går att dela ärenden mellan varandra i systemet DF respons.
Vård- och omsorg	Vid introduktion av nyanställda informeras att riktlinje, rutiner, samt tillhörande informationsmaterial och workshopsmaterial för hot och våld finns. Verksamheterna ska också gå igenom detta på APT. Närmsta chef utreder inrapporterade fall, säkerhetssamordnare finns som stöd om det behövs. Samarbete med stödfunktioner inom kommunen vid behov, exempelvis HR.

Bedömning

- Vi bedömer att det är tydligt och väl känt bland chefer och medarbetare att tillbud och händelser ska rapporteras men i granskningen framkommer att allt inte rapporteras. Genomförda intervjuer visar på att inrapporterade händelser i huvudsak utreds av närmsta chef.
- Vidare finns i huvudsak tydliga rutiner för hur medarbetarna ska hantera uppkomna situationer. Enkäten indikerar dock att de endast delvis är kända i verksamheten. Tillräckliga rutiner saknas för medarbetarna inom kultur- och fritidsförvaltningen.

Vi rekommenderar kommunstyrelsen och nämnder att säkerställa att medarbetarna har vetskap om rutiner för hur de ska hantera hot och våld.

2.7 SAMLAD BEDÖMNING OCH REKOMMENDATIONER

Granskningens syfte har varit att bedöma om kommunstyrelsen och berörda nämnder bedriver ett tillräckligt arbete med att förebygga, förhindra och hantera hot och våld i verksamheten.

Vår sammanfattande bedömning är att kommunstyrelsen och berörda nämnder endast delvis har säkerställt att det bedrivs ett tillräckligt arbete med att förebygga, förhindra och hantera hot och våld i verksamheten. Brister har identifierats när det gäller de kommunövergripande styrdokumentens aktualitet och om de i tillräcklig utsträckning stödjer förvaltningarnas arbete. Granskningen visar också på brister då uppföljning på kommunövergripande nivå endast genomförs och åiterrapporteras till styrelsen vartannat år. Det är också oklart om åiterrapportering sker till rätt nivå inom samtliga nämnder. Vidare utreds och dokumenteras risker för hot och våld i olika utsträckning beroende på nämnd.

2.7.1 Svar på revisionsfrågorna

Den sammanfattande bedömningen grundar sig på följande underliggande bedömningar:

Revisionsfråga	Svar	Kommentar
Finns styrdokument och riktlinjer för arbetet med hot och våld.	Delvis	Aktuella kommungemensamma riktlinjer finns endast i delvis utsträckning. Säkerhetspolicyn behöver ses över. I huvudsak finns aktuella styrdokument för enskilda förvaltningar med undantag av kultur- och fritidsförvaltningen.
Följs förekomsten av hot och våld upp och analyseras.	Delvis	Förekomsten av hot och våld delvis följs upp. En kommunövergripande sammanställning som åiterrapporteras till styrelsen görs vartannat år. Vissa förvaltningar gör egna uppföljningar av inrapporterade uppgifter. Inom flera nämnder noterar vi att det är oklart om uppföljningen aggregeras upp till ansvariga.
Bedrivs ett aktivt förebyggande arbete för att förhindra och motverka hot och våld.	I huvudsak	I huvudsak bedrivs ett aktivt förebyggande arbete genom det systematiska arbetsmiljöarbetet, utbildningsinsatser och anpassningar av lokaler. Enkätresultaten indikerar att arbetet kan utvecklas.
Utreds och dokumenteras risker för hot och våld i verksamheterna.	Delvis	Risker för hot och våld utreds och dokumenteras delvis genom det systematiska arbetsmiljöarbetet och i andra sammanhang. Samtliga förvaltningar har inte ett systematiskt arbete med riskanalyser, det gäller särskilt samhällsbyggnadsförvaltningen och kultur- och fritidsförvaltningen.
Finns tydliga rutiner för hur anställda ska hantera uppkomna situationer och erbjuds stöd till anställda som blivit utsatta för hot och våld.	I huvudsak	I huvudsak finns tydliga rutiner för hur medarbetarna ska hantera uppkomna situationer men enkäten indikerar att endast delvis kända i verksamheten. Tillräckliga rutiner saknas för medarbetarna inom kultur- och fritidsförvaltningen. Det är tydligt att tillbud och händelser ska rapporteras men i granskningen framkommer att allt inte rapporteras. Inrapporterade händelser utreds i huvudsak av närmsta chef.

Vi rekommenderar kommunstyrelsen:

- att se över de kommundemensamma styrdokumenterna inom området.
- att överväga en mer kontinuerlig uppföljning av inrapporterade händelser på kommunövergripande nivå.

Vi rekommenderar samtliga nämnder:

- att säkerställa att risker för hot och våld i tillräcklig utsträckning utreds och dokumenteras i verksamheterna.
- att säkerställa att alla tillbud och händelser rapporteras in i tillbuds- och skaderapporteringssystemet.
- med undantag av vård- och omsorgsnämnden, att säkerställa en kontinuerlig uppföljning och att uppföljningen återrapporteras till ansvariga.
- att säkerställa att förebyggande åtgärder vidtas för att förhindra att inträffade händelser upprepas.

Vi rekommenderar kommunstyrelsen och berörda nämnder:

- att säkerställa att berörd personal erhåller utbildning och kontinuerliga utbildningsinsatser.
- att säkerställa att medarbetarna har vetskap om rutiner för hur de ska hantera hot och våld.
- att se över rutiner och ansvar för personal som vistas i andra verksamheter.

Vi rekommenderar kultur- och fritidsnämnden:

- att säkerställa att det finns tillräckliga och aktuella styrdokument och riktlinjer för arbetet med att förhindra och hantera hot och våld.

Vi rekommenderar kultur- och fritidsnämnden samt barn- och utbildningsnämnden:

- att säkerställa att samtliga lokaler anpassas till en tillräcklig säkerhetsnivå.

Projektledare:

Projektmedarbetare:

Anneth Nyqvist
Certifierad kommunal revisorMoa Strömkvist
Verksamhetsrevisor

BILAGA 1 - ENKÄTFRÅGOR

Hej,

Revisionskontoret i Östersunds kommun genomför, på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna, en granskning av hot och våld mot anställda. Granskningen syftar till att bedöma om kommunstyrelsen och berörda nämnder bedriver ett tillräckligt arbete med att förebygga och hantera hot och våld inom organisationen. Som en del av granskningen genomförs en enkät.

Enkäten riktar sig till dig som är anställd inom organisationen och som i ditt verksamhetsutövande riskerar att utsättas för hot eller våld från någon utanför organisationen. Enkäten har skickats ut till ett antal slumpmässigt utvalda medarbetare på berörda enheter.

Vi är tacksamma om du tar dig tid att besvara enkäten som i sin tur kommer hjälpa oss att bedöma om arbetet med att förebygga och hantera hot och våld är tillräckligt. Enkäten tar ca 5-10 min att besvara.

Svaren kommer att hanteras konfidentiellt och enbart sammanställas på övergripande nivå.

Tack för ditt svar!

1. I vilken omfattning har du kontakt med externa personer i din yrkesutövning? (T.ex. medborgare, elev, brukare, anhöriga, klient eller den du handlägger beslut åt.)

- I hög utsträckning
- I viss utsträckning
- I låg utsträckning
- Inte alls

2. Hot och våld riktat mot anställda har förekommit inom min verksamhet under de senaste 12 månaderna.

- Ja, flera gånger
- Ja, enstaka gånger
- Nej
- Vet inte/vill ej uppge

3. Jag upplever att det finns tydliga rutiner för hur jag och andra anställda ska agera i våldsamma och/eller hotfulla situationer.

- Instämmer helt
- Instämmer till stor del
- Instämmer till viss del
- Instämmer inte alls
- Vet inte

4. Jag upplever att arbetsplatsen är fysiskt anpassad för att förebygga att hot och eller våld inträffar. (T.ex. låsta dörrar, passerkort, larm, utrymningsvägar mm.)

- Instämmer helt
- Instämmer till stor del

- Instämmer till viss del
Instämmer inte alls
Jag arbetar inte i lokal där det går att anpassa
- 5. Jag vet vem jag ska vända mig till om en hotfull eller våldsamt situation har inträffat**
- Instämmer helt
Instämmer till stor del
Instämmer till viss del
Instämmer inte alls
- 6. Jag har under de senaste 24 månaderna fått utbildning i hur jag ska hantera våldsamma och/eller hotfulla situationer.**
- Ja, flera gånger
Ja, en gång
Nej
Vet ej
- 7. Jag upplever att det bedrivs ett förebyggande arbete för att motverka hot och våld mot anställda på min arbetsplats.**
- Instämmer helt
Instämmer till stor del
Instämmer till viss del
Instämmer inte alls
Vet inte
- 8. Jag har personligen blivit utsatt för hot och/eller våld till följd av min yrkesutövning under de senaste 12 månaderna.**
- Ja, flera gånger
Ja, en gång
Nej
Vill ej uppge/ vet inte
- ➔ *Om nej eller vill ej svara/vet ej på fråga 8 hoppa till fråga 15*
- 9. Vilken typ av hot eller våld har du blivit utsatt för?**
(Flera alternativ kan väljas)
- Har inte blivit utsatt
Muntligt uttalat
Via sociala medier
Epost sms eller mms
Telefonsamtal
Förföljd eller uppsökt hemma
Annan hotfull händelse
Fysiskt våld
Skadegörelse
Annat
Vill ej uppge
- 10. Vem/vilka har utsatt dig för hot eller våld?**
(Flera alternativ kan väljas)
- Medborgare i den verksamhet jag arbetar
Anhörig till medborgare i den verksamhet jag arbetar

Medborgare i allmänhet
Annan medarbetare (ingår ej i granskningen)
Annat:
Vill ej uppge

11. Rapporterad händelsen in enligt gällande rutiner? (Till chef och i DF Respons skade- och tillbudsrapportering)

Ja
Nej
vet inte

12. Fick du stöd av arbetsgivaren att göra en polisanmälan?

Ja, jag fick tillräckligt stöd och polisanmälde
Ja, jag fick tillräckligt stöd men valde att inte polisanmäla
Nej, men jag polisanmälde ändå
Nej, händelsen polisanmälades inte
Vill ej uppge

13. Arbetsgivare/chef/arbetsledare har haft uppföljningssamtal med mig efter händelsen.

Ja
Nej
Vet inte/vill ej uppge

14. Vidtog din arbetsgivare några förebyggande åtgärder efter hotet/hoten för att minska risken att liknande händer dig eller någon annan igen?

I hög utsträckning
I viss utsträckning
I låg utsträckning
Inte alls
Vet inte/vill ej uppge

15. Lämna gärna övriga kommentarer kring hur väl verksamheten arbetar med att förebygga och hantera hot och våld:

Fritt svarsalternativ

16. Vilken förvaltning arbetar du inom?

Barn- och utbildningsförvaltningen
Kommunledningsförvaltningen
Kultur- och fritidsförvaltningen
Samhällsbyggnadsförvaltningen
Social- och arbetsmarknadsförvaltningen
Tekniska förvaltning
Vård- och omsorgsförvaltningen

17. Vilken verksamhet är du (i huvudsak) anställd inom?

Förskola/öppen förskola,
Grundskola/grundsärskola (inkl. fritidshem),
Barn och elevhälsa
Kundcenter
Bibliotek
Fritidsgårdar
Kulturskolan
Plan och bygg
Miljö och hälsa
Sektor barn och vuxna
Sektor kompetens, arbete försörjning

Sektor öppenvård
Städ och service
Gata fritid
Fastighet
Avfall VA
Sektor funktionshinder
Sektor särskilt boende
Annan...
Vill ej uppge

18. Juridiskt kön:

Kvinna
Man
Vill ej uppge