

# Mölnads stad

Uppföljande granskning av säkerhet för  
tjänstemän

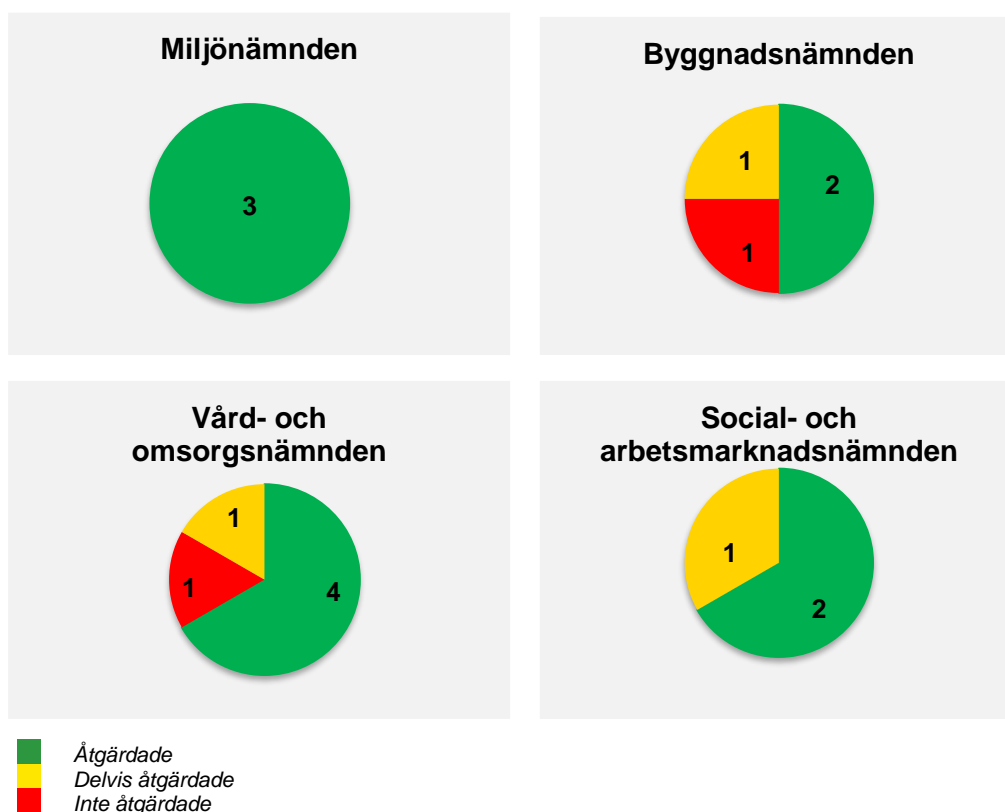


## Innehåll

<b>Sammanfattning .....</b>	<b>2</b>
<b>1. Inledning .....</b>	<b>2</b>
1.1. Bakgrund.....	3
1.2. Syfte och revisionsfråga .....	3
1.3. Revisionskriterier.....	3
1.4. Ansvarig nämnd/styrelse .....	3
1.5. Metod.....	3
1.6. Färgkodning .....	4
<b>2. Granskning av säkerhet för tjänstemän .....</b>	<b>5</b>
2.1. Slutsatser från revisionens granskning 2016 .....	5
2.2. Miljönämndens åtgärder utifrån 2016 års rekommendationer .....	5
2.3. Byggnadsnämndens åtgärder utifrån 2016 års rekommendationer.....	7
2.4. Vård- och omsorgsnämndens åtgärder utifrån 2016 års rekommendationer .....	9
2.5. Social- och arbetsmarknadsnämndens åtgärder utifrån 2016 års rekommendation	11
<b>3. Sammanfattande bedömning .....</b>	<b>14</b>
<b>Bilaga 1: Bakgrund.....</b>	<b>16</b>
<b>Bilaga 2: Revisionskriterier .....</b>	<b>18</b>
<b>Bilaga 3: Källförteckning .....</b>	<b>22</b>

## Sammanfattning

EY har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Mölndals stad genomfört en uppföljande granskning av sårhet för tjänstemän. Syftet med granskningen har varit att följa upp vilka åtgärder som miljönämnden, byggnadsnämnden, vård- och omsorgsnämnden samt social- och arbetsmarknadsnämnden vidtagit utifrån de rekommendationer som lämnades i granskningsrapporten 2016. Nedanstående tabell illustrerar antalet omhändertagna rekommendationer per nämnd.



Vår sammanfattade bedömning är att miljönämnden har beaktat samtliga revisionens rekommendationer.

Vår sammanfattade bedömning är att byggnadsnämnden, vård- och omsorgsnämnden och social- och arbetsmarknadsnämnden delvis har beaktat revisionens rekommendationer.

I avsnitt 3 framgår vilka rekommendationer som kvarstår helt eller delvis utifrån 2016 års granskning.

## 1. Inledning

### 1.1. Bakgrund

På uppdrag av kommunrevisionen genomförde EY 2016 en granskning av säkerhet i arbetsmiljö. Granskningen avsåg miljönämnden, byggnadsnämnden, vård- och omsorgsnämnden samt social- och arbetsmarknadsnämnden. Syftet med granskningen var att bedöma om ansvariga nämnder aktivt arbetade för att minimera risk för våld eller hot om våld mot medarbetare inom verksamheten på ett ändamålsenligt sätt. Fokus i granskningen var medarbetare som arbetar i yttre tjänst, det vill säga medarbetare som genomför hembesök eller andra besök utanför kommunens egna lokaler. Granskningen visade att nämnderna i varierande utsträckning hade säkerställt ett ändamålsenligt arbete för att minimera hot och våld. Utvecklingsbehovet var särskilt stort inom vård- och omsorgsnämnden, där det i stort saknades säkerhetsrutiner, trots att det fanns överhängande risk för hot och våld mot medarbetare i yttre tjänst.

Mot bakgrund av ovanstående och utifrån kommunrevisionens risk- och väsentlighetsanalys har EY fått i uppdrag att genomföra en uppföljning av 2016 års granskning. Bakgrunden till granskningen beskrivs vidare i bilaga 1.

### 1.2. Syfte och revisionsfråga

Syftet med granskningen är att följa upp vilka åtgärder granskade nämnder vidtagit utifrån de rekommendationer som lämnades i granskningsrapporten 2016.

I granskningen besvaras följande revisionsfråga:

- ▶ Har nämnderna vidtagit ändamålsenliga åtgärder utifrån de rekommendationer som lämnades i 2016 års granskning av säkerhet i arbetsmiljön?

### 1.3. Revisionskriterier

Revisionskriterier är de bedömningsgrunder som bildar underlag för granskningens analyser, slutsatser och bedömningar. Revisionskriterierna för denna granskning framgår av bilaga 2.

### 1.4. Ansvarig nämnd/styrelse

Granskningen omfattar miljönämnden, byggnadsnämnden, vård- och omsorgsnämnden samt social- och arbetsmarknadsnämnden.

### 1.5. Metod

Granskningen har genomförts genom dokumentstudier, skriftliga frågor till respektive förvaltning samt telefonintervjuer med medarbetare vid respektive förvaltning. Respektive förvaltning har beretts tillfälle att sakfelsgranska rapporten. Källförteckning framgår av bilaga 3.

## 1.6. Färgkodning

För att illustrera huruvida en rekommendation är *åtgärdad*, *delvis åtgärdad* eller *inte åtgärdad* används följande färgkodning genomgående i rapporten:

Åtgärdad

Delvis åtgärdad

Ej åtgärdad

## 2. Granskning av säkerhet för tjänstemän

### 2.1. Slutsatser från revisionens granskning 2016

På uppdrag av kommunrevisionen genomförde EY under 2016 en granskning av säkerhet för tjänstemän. Granskningen syftade till att bedöma om ansvariga nämnder arbetat för att minimera risk för våld eller hot om våld mot medarbetare i yttre tjänst<sup>1</sup> på ett ändamålsenligt sätt, det vill säga i enlighet med lagar, regler och fullmäktiges beslut.

Granskningens sammanfattade slutsats var att byggnadsnämnden och social- och arbetsmarknadsnämnden i huvudsak bedrev ett ändamålsenligt arbete för att minimera risker för våld eller hot om våld. Miljönämnden bedömdes inte ha säkerställt ett ändamålsenligt arbete under 2016, eftersom det saknades åtgärdsplaner och säkerhetsrutiner för att förebygga hot och våld. Vidare bedömdes vård- och omsorgsnämnden inte ha säkerställt ett ändamålsenligt arbete för att minimera risker för hot och våld. Flera enheter inom vård- och omsorgsförvaltningen saknade handlingsplaner och rutiner för hot och våld. Samtliga rekommendationer som lämnades i granskningen framgår av bilaga 1.

### 2.2. Miljönämndens åtgärder utifrån 2016 års rekommendationer

#### 2.2.1. Resultat av 2016 års granskning

Vad gäller miljönämndens verksamhet visade granskningen 2016 att en förvaltningsövergripande rutin för hot och våld var under framtagande vid tillfälle för granskningen. Under 2016 saknades dock säkerhetsrutiner för förebyggande arbete, agerande vid hot- och våldssituation samt för uppföljande åtgärder efter att någon utsatts för hot eller våld. Av granskningen framgick att förvaltningen arbetade enligt vissa muntliga riskförebyggande rutiner. Dock fanns ett antal områden där det förelåg särskilda behov av att tydliggöra arbetssättet i syfte att förebygga incidenter. Exempelvis saknades tydlighet kring hur riskbedömning skulle göras inför hembesök. Det skedde inte heller någon systematisk uppföljning av att inspektör återvänt från tillsynsbesök.

#### 2.2.2. Uppföljning av vidtagna åtgärder per rekommendation

Nedan beskrivs vidtagna åtgärder per rekommendation för miljönämnden.



*Rekommendation 1: Säkerställa dokumenterade säkerhetsrutiner för arbete som kan medföra risk för våld eller hot om våld.*

Miljöförvaltningen har fastställt en *handlingsplan för hot- och våldssituationer*. Planen reviderades i augusti 2019. I planen redovisas förvaltningens arbete med förebyggande av hot och våld, agerande vid hot- eller våldssituationer samt uppföljande åtgärder för arbetstagare som utsatts för hot eller våld. Planen ska följas upp minst en gång per år och/eller vid varje

---

<sup>1</sup> Medarbetare i yttre tjänst avser exempelvis medarbetare som genomför hembesök eller tillsynsbesök.

allvarlig händelse/situation. Förvaltningschef ansvarar för uppföljning. I planen finns det hänvisningar till åtta specifika rutiner som beskriver hur medarbetare ska förbygga och hantera hot och våld. Exempel på sådana rutiner är *rutin för inspektioner och andra besök utanför kontoret*, *rutin för riskbedömning av hot och våld i den enskilda situationen* och *rutin för medarbetare om det hänt något med en kollega*. Av intervju framgår att rutinerna introduceras till nyanställda och lyfts vid arbetsplatsträffar och enhetsmöten.

Ja

*Rekommendation 2: Tillse att dokumenterat stöd upprättas för att underlätta riskbedömning inför hembesök och tillsynsärenden*

I *handlingsplan för hot- och våldssituationer* finns en tillhörande rutin för riskbedömning som avser hembesök och tillsynsärenden och en rutin som avser riskbedömning i den enskilda situationen. Följande moment ska enligt *rutin för riskbedömning av hot och våld i den enskilda situationen* ingå i riskbedömningen:

- ▶ Bedöm risk utifrån erfarenhet
- ▶ Stäm av med kollegor i gruppen, enheten eller hela förvaltningen som har tidigare erfarenhet av personen eller objektet om risk föreligger inför inspektion eller besök
- ▶ Bedöm om ärendets svårighet gör att det finns en risk, till exempel klagomål, konflikter mellan grannar, meddelande eller uppföljning av föreläggande eller andra beslut, delgivning av beslut.
- ▶ Stäm vid behov av med chef

Om den enskilda medarbetaren utifrån riskbedömningen bedömer att det föreligger en risk ska följande steg beaktas:

- ▶ Åk aldrig ensam, ta med medarbetare eller samverka med till exempel polis. Rådgör med chef.
- ▶ Vid behov – begär handräckning av polis.
- ▶ Använd lämplig skyddsutrustning

Av intervju framgår att en ingående riskbedömning i huvudsak sker vid större projekt. Vid besök som avser klagomål finns mindre utrymme att göra en ingående riskbedömning. I dessa fall sker riskbedömning framförallt i dialog med chef och kollegor. Om det bedöms föreligga en förhöjd risk vidtas olika åtgärder för att främja säkerhet. Exempelvis deltar två medarbetare vid besöket. Bil parkeras så att det snabbt går att lämna platsen och medarbetarna behåller skorna på under besöket, så att det skyndsamt går att utrymma fastigheten om det uppstår en hotfull situation.

Ja

*Rekommendation 3: Tillse en systematisk uppföljning och kontroll av att berörd inspektör kommit tillbaka från tillsyn/kontroll*

I dokumentet *rutin för inspektioner och andra besök utanför kontoret* beskrivs hur förvaltningen ska arbeta för att kontrollera att inspektör kommit tillbaka från tillsyn/kontroll. Den medarbetare som ska åka på tillsyn/kontroll ska informera kollega eller chef om besöket och förväntad återkomst. Uppgifter om ärende och adress ska även anges antingen i kalender eller på arbetsplatsens anslagstavla. Därtill ska uppgifter om när och hur arbetsplatsen ska kontakta medarbetaren anges innan besöket. Medarbetaren ska själv kontakta kollega eller chef om besöket blir längre än planerat eller om förseningar uppstår. Av intervju framgår att ovanstående rutiner i huvudsak upplevs fungera väl.

### 2.2.3. Bedömning

Vår bedömning är att *miljönämnden* har beaktat samtliga revisionens tre rekommendationer.

## 2.3. Byggnadsnämndens åtgärder utifrån 2016 års rekommendationer

### 2.3.1. Resultat av 2016 års granskning

Vad gäller byggnadsnämnden visade granskningen att stadsbyggnadsförvaltningen arbetade aktivt med *riskförebyggande åtgärder*, men att det fanns ett antal områden som kunde utvecklas. Exempelvis saknades dokumenterat stöd för att underlätta riskbedömning inför hembesök och tillsynsbesök. Det saknades också systematisk uppföljning och kontroll av att medarbetare kommit tillbaka till kontoret efter hembesök. Vad gäller *säkerhetsrutiner* visade granskningen att stadsbyggnadsförvaltningen hade tagit fram en förvaltningsövergripande rutin vid hot och våld. Alla berörda avdelningar hade dock inte varit delaktiga i framtagande av rutinerna, vilket medförde att rutinerna inte var fullt förankrade i organisationen. Slutligen framgick det att medarbetarna hade kännedom om systemet för *tillbuds- och skaderapportering*, men att förvaltningen inte hade genomfört någon utbildning i systemet och att det fanns risk att alla incidenter inte rapporterades.

### 2.3.2. Uppföljning av vidtagna åtgärder per rekommendation

Nedan beskrivs vidtagna åtgärder per rekommendation för byggnadsnämnden.

Nej

*Rekommendation 1: Tillse att dokumenterat stöd upprättas för att underlätta riskbedömning inför hembesök*

Av dokumentet *rutin vid hot och våld* framgår vilka förebyggande åtgärder som ska vidtas inför ett besök. Rutinen fanns på plats redan vid granskningen 2016, och har inte uppdaterats sedan granskningens genomförande. Rutinen innehåller ingen dokumenterad vägledning avseende riskbedömning inför hembesök. Exempelvis saknas uppgifter om vilka parametrar som bör beaktas vid riskbedömningen i dokumentet. I likhet med 2016 beskrivs att det görs kartläggande samtal och riskbedömning utifrån medarbetarnas erfarenhet inför hembesök,



vilket innebär sårbarhet vid personalomsättning.

Ja

*Rekommendation 2: Tillse en systematisk uppföljning och kontroll av att berörd inspektör kommit tillbaka från hembesök*

Av det svar som lämnats av förvaltningen framgår att de inspektörer som åker ut på hembesök ska skriva upp när de åker på hembesök på arbetsplatsens anslagstavla och ta bort informationen när de är tillbaka. Denna muntliga rutin fanns även på plats under 2016 års granskning, men tillämpades då inte aktivt. Förvaltningen uppger att rutinen numera fungerar väl, vilket även bekräftas i intervju med anställda inom förvaltningen.

Ja

*Rekommendation 3: Tillse att samtliga berörda avdelningar deltar i framtagande av rutiner och att rutiner förankras och efterlevs inom samtliga avdelningar*

Förvaltningen uppger att samtliga avdelningar numera deltar i framtagande av rutiner avseende hot och våld. Medarbetarna involveras i framtagandet av rutiner vid arbetsplatsträffar och utvecklingsmöten. Av protokoll från arbetsplatsträff på Stadsingenjörsenheten per september framgår att rutinen har diskuterats på mötet. Av intervju framgår att rutinerna även diskuteras på arbetsplatsträffar inom bygglösenheten.

Delvis

*Rekommendation 4: Stärka arbetet med arbetsskade- och tillbudsrapportering, exempelvis genom utbildning i rapporteringssystemet och kontinuerliga diskussioner om rapportering i samband med APT*

I förvaltningens skriftliga svar beskrivs att arbetet med arbetsskade- och tillbudsrapportering är känt bland medarbetarna. Det beskrivs att frågeställningarna tas upp årligen i samband med risk- och friskfaktorer i arbete. Däremot har ingen utbildning i rapporteringssystemet genomförts. Av intervju framgår att arbetsskador och tillbud är ovanliga och att det därmed saknas en vana av att göra tillbudsanmälningar. Det finns dokumenterat stöd för hur tillbudsanmälningar ska göras, men inga arbetsskadeanmälningar eller tillbudsrapporteringar gjorts under 2020.

### 2.3.3. Bedömning

Vår bedömning är att *byggnadsnämnden delvis har beaktat* revisionens rekommendationer. Vi baserar vår bedömning på att nämnden inte har tillsett att ett dokumenterat stöd för riskbedömning inför hembesök upprättas. Vidare saknas kunskap om hur arbetsskade- och tillbudsrapporteringar ska ske, nämnden har trots detta inte genomfört några utbildningar för att stärka arbetet härvidlag.

## 2.4. Vård- och omsorgsnämndens åtgärder utifrån 2016 års rekommendationer

### 2.4.1. Resultat av 2016 års granskning

Vad gäller vård- och omsorgsnämndens verksamhet visade granskningen 2016 att det inom flera enheter saknades *riskbedömning och åtgärdsplan* för att hantera hot och våld, trots att hot och våld mot medarbetare förekom regelbundet. Det saknades också förvaltnings- och områdesövergripande *rutiner* för att förebygga, åtgärda och följa upp situationer med hot och våld. Flera enheter saknade helt säkerhetsrutiner för arbete som kan medföra hot och våld. I de fall säkerhetsrutiner fanns var de inte alltid kända bland medarbetarna. Systematisk *uppföljning* av hot och våld skedde enbart inom ramen för tillbuds- och skaderapporteringen. Av granskningen framkom att majoriteten av alla tillbud och skador inte rapporterades.

### 2.4.2. Uppföljning av vidtagna åtgärder per rekommendation

Nedan beskrivs vidtagna åtgärder per rekommendation för vård- och omsorgsnämnden.

**Delvis**

*Rekommendation 1: Säkerställa att riskbedömning och åtgärdsprogram kopplat till hot och våld genomförs och dokumenteras*

Av förvaltningens skriftliga svar framgår att samtliga enheter numera arbetar med riskbedömningar. Riskbedömningar sker när nya brukare kommer in i verksamheterna och då brukarnas behov förändras. Av intervju med hemtjänstpersonal framgår att riskbedömning görs i dialog med brukare och anhöriga. Om åtgärder behöver vidtas utifrån riskbedömningen upprättas ett åtgärdsprogram.

Det beskrivs att förvaltningen har arbetat på flera olika sätt för att tillse att riskbedömning och åtgärdsprogram genomförs på varje enhet. Bland annat har frågan lyfts vid arbetsplatsträffar.

Av vård- och omsorgsförvaltningens riktlinjer om hot och våld som antogs av förvaltningschef 2017 framgår att de risker som finns inom verksamheten ska analyseras och graderas efter sannolikhet och konsekvens av ansvarig chef. Vidare framgår att chef ansvarar för att upprätta en rutin för hantering av våld och hot baserat på identifierade risker. Av dokumentet *arbetsmiljöbedömning hemvård* framgår att risk för hot och våld ska bedömas genom att en ruta kryssas för i arbetsmiljöbedömningen. Det saknas dock stöd för hur riskbedömning ska göras. Bedömning görs utifrån medarbetarnas erfarenhet av brukaren, vilket innebär svårigheter vid exempelvis personalomsättning.

**Ja**

*Rekommendation 2: Tillse att enheterna får stöd i arbetet med att utreda och åtgärda risker för hot och våld. Som ett led i detta bör uppföljning och kontroll ske av hur enheterna arbetar med att utreda och åtgärda risker för hot och våld.*

Av skriftliga svar framgår att förvaltningen har arbetat på flera olika sätt för att stödja enheterna i arbetet med att utreda och åtgärda risker för hot och våld, däribland dialog, chefs-coaching

och stöd från HR-konsult. Det beskrivs att enheternas arbete följs upp i det systematiska arbetsmiljöarbetet genom årliga riskbedömningar genom friskfaktorer. Av uppföljningen framgår att 90 procent av cheferna inom vård- och omsorgsförvaltningen har genomfört riskbedömning genom friskfaktorer under 2019. Det är en ökning jämfört med 2016 då cirka 70 procent svarade att de hade genomfört riskbedömning genom friskfaktorer.

Ja

*Rekommendation 3: Säkerställa dokumenterade säkerhetsrutiner för arbete som kan medföra risk för våld eller hot om våld*

Förvaltningen har antagit en *riktlinje om våld och hot*. Av riktlinjen framgår hur medarbetare inom vård- och omsorgsförvaltning ska agera före, under och efter våld och hot. Av skriftliga svar framkommer att förvaltningen har en säkerhetssamordnare som arbetar med säkerhetsfrågor. Inom verksamheterna riskbedöms arbetsförhållandena hos varje enskild brukare för att säkerställa en god arbetsmiljö för medarbetarna genom arbetsmiljöbedömning. Arbetsmiljöbedömningen genomförs av både dag- och nattpersonalen då arbetsförhållandena och riskerna kan se olika ut under dag respektive natt.

Ja

*Rekommendation 4: Säkerställa att rutiner kopplade till hot och våld förmedlas till medarbetarna och efterlevs samt tillse uppföljning av hur enheterna arbetar för att utveckla och förankra rutiner för att förebygga hot och våld.*

Av skriftliga svar framgår att rutiner för hot och våld förmedlas i samband med introduktionsutbildning för nyanställd personal. Därtill görs rutinerna kända genom årlig uppföljning i det systematiska arbetsmiljöarbetet. Av uppföljningen av det systematiska arbetsmiljöarbetet för 2019 inom vård- och omsorgsförvaltningen framgår att frågan kring hot och våld har lyfts som en särskild risk inom socialpsykiatrin. Rutinerna görs även kända genom att frågan aktualiseras i samband med att ny brukare blir aktuell för vård- och omsorgsförvaltningens insatser.

Vidare arbetar respektive verksamhet på olika sätt för att säkerställa att rutiner förmedlas och efterlevs av medarbetare. Detta sker bland annat i samband med det systematiska arbetsmiljöarbetet, utbildningar och vid arbetsplatsträffar. Av intervju med hemtjänstpersonal framgår att rutinerna är kända och att personalen vet hur de ska agera vid hot och våld. Det beskrivs att dubbelgång tillämpas när det finns risk för hot och våld. Enhetschef kan även besluta om dubbelgång även om detta inte är beviljat i biståndsbeslutet.

Uppföljning av enheternas arbete sker bland annat i samband med ledningsgruppsmöten, arbetsplatsträffar och genom det systematiska arbetsmiljö- och hälsoarbetet.

Nej

*Rekommendation 5: Tillse utbildning i hur risker för hot och våld kan förebyggas samt hur personalen bör agera vid hot och våldssituation.*

Av det skriftliga svar som lämnats av förvaltningen framgår att endast verksamheten Funktionsstöd Socialpsykiatri har genomfört utbildningar i hur risker för hot och våld kan förebyggas samt hur personalen bör agera vid hot och våldssituationer. Vidare framgår att det pågår en kartläggning av kompetens inom verksamheterna funktionsstöd korttidsvård, personlig assistans och daglig verksamhet för att identifiera eventuellt behov av utbildning.

Ja

*Rekommendation 6: Aktivt arbeta för att säkerställa att samtliga arbetsskador och tillbud rapporteras och åtgärdas.*

Förvaltningen uppger att antalet rapporterade arbetsskador och tillbud i stort ligger kvar på samma nivå som i 2016 års granskning. Det beskrivs att det finns en god anledning att misstänka att det fortsatt finns ett stort mörkertal avseende anmälningar. Verksamheterna arbetar på olika sätt för att säkerställa att samtliga arbetsskador och tillbud rapporteras. Detta sker bland annat genom dialog på arbetsplatsträffar. Av uppföljning av systematiken i stadens arbetsmiljöarbete framgår att 85 % av cheferna inom vård- och omsorgsförvaltningen har informerat sina medarbetare hur de anmäler arbetsskador och tillbud.

Av intervju med hemtjänsten framgår att de flesta medarbetare inom hemtjänsten har kännedom om hur arbetsskador och tillbud ska rapporteras. Anmälningar sker via intranätet. De medarbetare som inte känner till hur arbetsskador ska rapporteras kan också få hjälp av en kollega som besitter mer ingående kunskap i hur rapportering ska ske. Det beskrivs också att frågan kring rapportering lyfts regelbundet av chef vid arbetsplatsträffar. Arbetsskador följs upp av enhetschef.

#### 2.4.3. Bedömning

Vår bedömning är att *vård- och omsorgsnämnden delvis har beaktat* revisionens rekommendationer. Vi baserar vår bedömning på att utbildning i hur risker för hot och våld kan förebyggas samt hur personalen bör agera vid hot och våldssituationer inte har genomförts. Vidare saknas fortsatt dokumenterat stöd kring hur riskbedömning ska göras inför hembesök.

## 2.5. Social- och arbetsmarknadsnämndens åtgärder utifrån 2016 års rekommendation

### 2.5.1. Resultat av 2016 års granskning

Vad gäller social- och arbetsmarknadsnämndens verksamhet visade granskningen att det i stort bedrevs ett ändamålsenligt arbete med att förebygga hot och våldssituationer, men att det fanns vissa utvecklingsområden. Exempelvis hade inte alla enheter antagit lokala säkerhetsrutiner utifrån den förvaltningsövergripande rutin som fanns. De enheter som bedömdes vara mest utsatta för hot och våld hade dock antagit lokala säkerhetsrutiner. Vidare var de förvaltningsövergripande rutinerna förankrade hos medarbetarna i varierande utsträckning. Det bedömdes överlag finnas tydligare rutiner för riskförebyggande åtgärder

inom kommunens lokaler än vid hembesök. Granskningen visade slutligen att det fanns indikatorer på att arbetsskade- och tillbudsrapportering inte alltid gjordes i samband med incidenter. Ett utvecklingsarbete pågick dock i syfte att öka incidentrapporteringen.

#### 2.5.2. Uppföljning av vidtagna åtgärder per rekommendation

Nedan beskrivs vidtagna åtgärder per rekommendation för social- och arbetsmarknadsnämnden.

Ja

*Rekommendation 1: Säkerställa att samtliga enheter upprättar lokala säkerhetsrutiner kopplade till hot och våld eller fastställer och efterlever de förvaltningsövergripande rutinerna på enhetsnivå*

Av det skriftliga svar som lämnats av social- och arbetsmarknadsnämnden framgår att en ny anvisning antagits av förvaltningsledningen per mars 2020 gällande hot och våld. Anvisningen är förvaltningsövergripande men berör också enskilda enheter specifikt. Därtill finns även lokala säkerhetsrutiner på vissa av förvaltningens enheter. Det beskrivs att förvaltningen förankrar den förvaltningsövergripande rutinen genom årliga genomgångar på arbetsplatsträffar. Vid dessa tillfällen lyfts även lokala säkerhetsrutiner upp.

Delvis

*Rekommendation 2: Säkerställa att rutiner kopplade till hot och våld löpande förankras och diskuteras*

I nämndens svar beskrivs att förvaltningen årligen utarbetar ett årshjul för det systematiska arbetsmiljöarbetet. I årshjulet beskrivs vad chefer ska förmedla och lyfta till dialog med medarbetare gällande hot och våld. Under 2020 har det genomförts ett arbete för att säkerställa att alla nyanställda får ta del av de styrdokument som finns kring säkerhet i samband med introduktion. Av intervju framgår att anvisningen kring hot och våld presenteras på arbetsplatsträffar vid behov, men att anvisningen inte är tydligt förankrad bland medarbetarna. Även om säkerhetstänket beskrivs ha blivit bättre så råder fortsatt i stort en kultur där många medarbetare gör hembesök utan att genomföra riskbedömning eller vidta åtgärder på plats för att minska risk för hot och våld.

Ja

*Rekommendation 3: Fortsatt verka för att utvecklingsarbetet kopplat till arbetsskade- och tillbudsrapportering fullföljs*

Vid tiden för 2016 års granskning pågick ett arbete för att skapa en gemensam kultur kring rapportering av arbetsskade- och tillbudsrapportering. Av förvaltningens årshjul framgår att respektive chef årligen ska gå igenom enhetens arbetsskador och tillbud samt hur anmälan ska göras. Av skriftliga svar framgår att chefer inom förvaltningen under 2020 fått extra material att presentera på arbetsplatsträffar kopplat till arbetsskador och tillbud. Förvaltningen följer upp statistik gällande arbetsskador och tillbud två gånger per år. Detta sker på förvaltningsövergripande nivå tillsammans med fackliga parter. Statistiken analyseras även på verksamhets- och enhetsnivå. Statistiken visar att antalet tillbudsrapporteringar och arbetsskador kopplade till hot och våld ligger kvar på i stort sätt samma nivå jämfört med 2016

års granskning, baserat på antalet arbetsskade- och tillbudsrapporteringar som gjorts under första halvåret 2020.<sup>2</sup> Utifrån analyser förs en dialog kring identifierade utvecklingsområden. I samband med den årliga riskbedömningen lyfts frågan om kännedom kring anmälan av arbetsskador och tillbud på samtliga enheter för att säkerställa att all personal vet hur anmälan av arbetsskador och tillbud ska ske.

### *2.5.3. Bedömning*

Vår bedömning är att social- och arbetsmarknadsnämnden delvis har beaktat revisionens rekommendationer. Vi baserar vår bedömning på att anvisningen kring hot och våld inte är tydligt förankrad bland medarbetarna och att rutinerna inte efterlevs fullt ut.

---

<sup>2</sup> Under 2016 anmäldes 24 arbetsskador och tillbud kopplat till hot och våld, motsvarande siffra för första halvåret 2020 är 12 anmälningar av arbetsskador och tillbud kopplat till hot och våld.

### 3. Sammanfattande bedömning

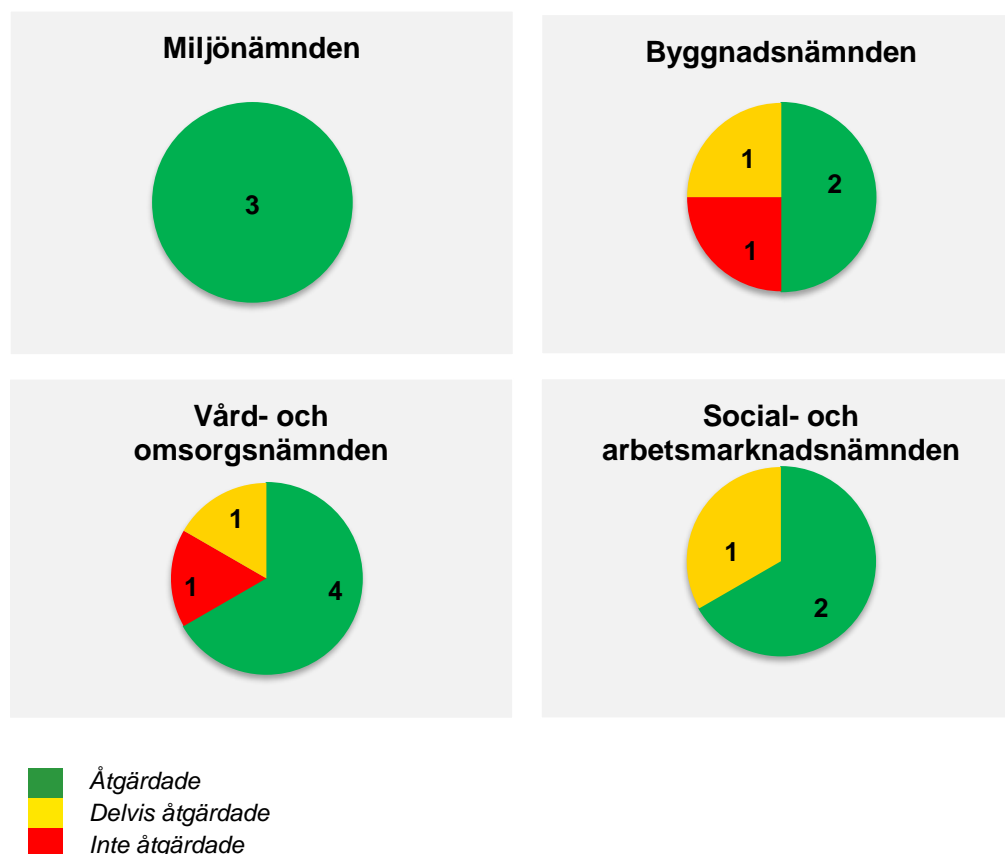
Syftet med uppföljningen har varit att bedöma om miljönämnden, byggnadsnämnden, vård- och omsorgsnämnden och social- och arbetsmarknadsnämnden har vidtagit åtgärder utifrån de rekommendationer som kommunrevisionen lämnade i 2016 års revisionsrapport.

Vår sammanfattade bedömning är att *miljönämnden* har beaktat samtliga revisionens rekommendationer.

Vår sammanfattade bedömning är att *byggnadsnämnden, vård- och omsorgsnämnden och social- och arbetsmarknadsnämnden* delvis har beaktat revisionens rekommendationer.

Nedanstående tabell illustrerar antalet omhändertagna rekommendationer.

**Figur. Sammanställning över antal omhändertagna rekommendationer per nämnd.**



Utifrån uppföljningen kvarstår följande rekommendationer som lämnades i 2016 års granskning helt eller delvis:

#### **Byggnadsnämnden**

- ▶ Tillse att dokumenterat stöd upprättas för att underlätta riskbedömning inför hembesök

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

#### **Vård- och omsorgsnämnden**

- ▶ Säkerställa att riskbedömning och åtgärdsprogram kopplat till hot och våld genomförs och dokumenteras
- ▶ Tillse utbildning i hur risker för hot och våld kan förebyggas samt hur personalen bör agera vid hot och våldssituation

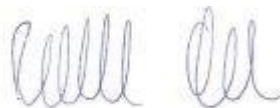
#### **Social- och arbetsmarknadsnämnden**

- ▶ Säkerställa att rutiner kopplade till hot och våld löpande förankras och diskuteras

Göteborg den 27 oktober 2020



Johan Palmgren  
Verksamhetsrevisor  
Ernst & Young AB



Rebecka Rask  
Verksamhetsrevisor  
Ernst & Young AB



Liselott Daun  
Certifierad kommunal yrkesrevisor  
Kvalitetssäkrare  
Ernst & Young AB



## Bilaga 1: Bakgrund

2016 års granskning visade att nämnderna i varierande utsträckning hade säkerställt ett ändamålsenligt arbete för att minimera hot och våld. Byggnadsnämnden och social- och arbetsmarknadsnämnden bedömdes i huvudsak ha säkerställt tillräckliga säkerhetsrutiner kopplade till hot och våld. Miljönämnden och vård- och omsorgsnämnden bedömdes inte ha säkerställt tillräckliga riktlinjer och rutiner.

Utifrån granskningens resultat lämnades ett antal rekommendationer till de granskade nämnderna.

Miljönämnden rekommenderades att:

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

Byggnadsnämnden rekommenderades att:

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

Vård- och omsorgsnämnden rekommenderades att:

- ▶ Säkerställa att riskbedömning och åtgärdsprogram kopplat till hot och våld genomförs och dokumenteras
- ▶ Tillse att enheterna får stöd i arbetet med att utreda och åtgärda risker för hot och våld. Som ett led i detta bör uppföljning och kontroll ske av hur enheterna arbetar med att utreda och åtgärda risker för hot och våld.
- ▶ Säkerställa dokumenterade säkerhetsrutiner för arbete som kan medföra risk för våld eller hot om våld
- ▶ Säkerställa att rutiner kopplade till hot och våld förmedlas till medarbetarna och efterlevs samt tillse uppföljning av hur enheterna arbetar för att utveckla och förankra rutiner för att förebygga hot och våld

- ▶ Tillse utbildning i hur risker för hot och våld kan förebyggas samt hur personalen bör agera vid hot och våldssituation
- ▶ Aktivt arbeta för att säkerställa att samtliga arbetsskador och tillbud rapporteras och åtgärdas

Social- och arbetsmarknadsnämnden rekommenderades att:

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

Kommunrevisionen har mot bakgrund av ovanstående och i samband med sin risk- och väsentlighetsanalys bedömt att det är väsentligt att genomföra en uppföljande granskning av säkerhet i arbetsmiljö.

## Bilaga 2: Revisionskriterier

### Kommunallagen

Enligt kommunallagens 6 kap. 7 § skall nämnden/styrelsen inom sitt område tillse att verksamheten bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som fullmäktige har bestämt samt de föreskrifter som gäller för verksamheten. De skall också se till att den interna kontrollen är tillräcklig samt att verksamheten bedrivs på ett i övrigt tillfredsställande sätt. Utifrån lag och föreskrifter innebär detta enligt Arbetsmiljöverket<sup>3</sup> att nämnden/styrelsen har följande uppgifter gällande arbetsmiljön:

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

### Arbetsmiljölagen

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

### Arbetsmiljöverkets föreskrifter

#### *AFS 2001:1*

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

---

<sup>3</sup> Så kan du som politiker hantera arbetsmiljöfrågor. Systematiskt arbetsmiljöarbete – ett bra verktyg för politiskt valda i kommun och landsting. Tillgänglig från Arbetsmiljöverket:  
[http://www.av.se/dokument/publikationer/adi/adi\\_563.pdf](http://www.av.se/dokument/publikationer/adi/adi_563.pdf)

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

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

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

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

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

#### *AFS 2015:4*

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

#### *AFS 1993:2*

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

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

Avseende riskförebyggande åtgärder framgår bland annat att:

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

Avseende uppföljande åtgärder framgår att:

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

### **Arbetsmiljöpolicy för Mölndals stad**

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

### **Samverkansavtal för Mölndals stad**

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

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

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

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

## Bilaga 3: Källförteckning

### Skriftliga frågor har lämnats till:

- ▶ Förvaltningschef på stadsbyggnadsförvaltningen
- ▶ Förvaltningschef på social- och arbetsmarknadsförvaltningen
- ▶ Förvaltningschef på miljöförvaltningen
- ▶ Förvaltningschef på vård- och omsorgsförvaltningen

### Telefonintervjuer har gjorts med:

- ▶ En Arbetstagare inom vård- och omsorgsförvaltningen, 2020-09-29
- ▶ Två arbetstagare inom social- och arbetsmarknadsförvaltningen, 2020-10-02
- ▶ Två arbetstagare inom miljöförvaltningen, 2020-10-02
- ▶ Två arbetstagare inom stadsbyggnadsförvaltningen, 2020-10-02

### Dokumentförteckning

#### *Miljönämnden*

- ▶ Handlingsplan för hot- och våldssituationer
- ▶ Rutin för chef om det hänt något med en medarbetare
- ▶ Rutin för externa besök till miljöförvaltningen, odaterad
- ▶ Rutin för inspektioner och andra besök utanför kontoret
- ▶ Rutin för medarbetare om det hänt något med en kollega
- ▶ Rutin för riskbedömning av hot och våld i den enskilda situationen
- ▶ Rutin för samtalsstöd
- ▶ Rutin för telefonsamtal till miljöförvaltningen
- ▶ Rutin för åtgärder vid akuta situationer

#### *Byggnadsnämnden*

- ▶ Rutin vid hot och våld SBF
- ▶ Handlingsplan systematiskt arbetsmiljö- och hälsoarbete 2020
- ▶ Protokoll från arbetsplatsträff Stadsingenjörsenheten

#### *Vård- och omsorgsnämnden*

- ▶ Riskbedömning genom friskfaktorer organisatorisk och social arbetsmiljö
- ▶ Riskbedömning av arbetet med och hos den enskilde Mölndals stad Funktionsstöd socialpsykiatri
- ▶ Riktlinje om våld och hot
- ▶ Mall för arbetsmiljöbedömning på äldreboende

- ▶ Jämförelse över tillbud och arbetsskador 2016-2020
- ▶ Uppföljning av det systematiska arbetsmiljöarbetet 2020
- ▶ Uppföljning av det systematiska arbetsmiljöarbetet 2016

#### Social- och arbetsmarknadsnämnden

- ▶ Rutin för att förbygga och hantera hot och våld
- ▶ Checklista för arbetsledare vid hot och våld
- ▶ Handlingsplan vid hot- eller våldssituationer