



Kristianstads kommun

Kommunstyrelsen

Barn- och utbildningsnämnden

Arbete och välfärdsnämnden

Omsorgsnämnden

Kultur- och fritidsnämnden

Miljö- och hälsoskyddsnämnden

Kommunfullmäktige för kännedom

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

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Kristianstads kommun har PwC fått i uppdrag att granska arbetet med att motverka, förhindra och hantera hot och våld mot anställda i Kristianstad kommun samt att översiktligt kartlägga arbetet med att motverka hot och våld mot förtroendevalda. Syftet med granskningen är att bedöma om kommunstyrelsen, barn- och utbildningsnämnden, arbete- och välfärdsnämnden, omsorgsnämnden samt miljö- och hälsoskyddsnämnden bedriver ett ändamålsenligt arbete med att förebygga, förhindra och hantera hot och våld mot anställda.

Den sammanfattande bedömningen efter genomförd granskning är att *kommunstyrelsen, barn- och utbildningsnämnden, arbete- och välfärdsnämnden samt omsorgsnämnden* bedriver ett *delvis ändamålsenligt arbete* med att förebygga, förhindra och hantera hot och våld mot anställda. *Miljö- och hälsoskyddsnämnden* bedömer vi bedriver ett *ändamålsenligt arbete*.

Vi ser att kommunstyrelsen arbetar med att motverka hot och våld mot förtroendevalda, men att arbetet kan utvecklas och intensifieras. Ett första steg ser vi skulle kunna vara att genomföra en undersökning av de förtroendevaldas situation samt deras behov av information och utbildningar.

Utifrån genomförd granskning lämnar vi följande rekommendationer till *kommunstyrelsen*:

- Undersök ifall den kommunövergripande riktlinjen för hot och våld bör innefatta sociala medier i högre utsträckning än idag, framförallt i det förebyggande perspektivet.
- Stärk den strategiska samverkan mellan säkerhetsavdelningen och HR-avdelningen i frågan kring hot och våld riktat mot anställda ur ett arbetsmiljöperspektiv
- Säkerställ att det implementerade systemstödet används av samtliga verksamheter för att bedöma risker kopplat till hot och våld i arbetsmiljön enligt Arbetsmiljöverkets föreskrifter samt följ upp efterlevnaden av genomförandet av riskbedömningarna.
- Genomför en lokal trygghetsundersökning till förtroendevalda i syfte att stärka arbetet med att motverka hot och våld mot förtroendevalda genom att vidta adekvata åtgärder utifrån resultatet i samarbete med partierna.

Utöver detta lämnas även rekommendationer till *nämnderna*:

- Säkerställ att samtliga händelser rörande hot och våld rapporteras in i avvikelserapporteringssystemet samt att vidtagna åtgärder dokumenteras och kommuniceras till medarbetare. I detta sammanhang är det viktigt att fortsatt belysa frågan om acceptans- och toleransnivåer i verksamheterna.
- Säkerställ att anställda har kännedom om rutiner samt tillräcklig kunskap i hur de kan förebygga, förhindra och hantera händelser av hot och våld.
- Tillse kontinuerliga informationsinsatser till medarbetarna avseende vilket stöd som kan ges vid uppkommen situation.
- Undersök ifall den kommunövergripande riktlinjen för hot och våld bör innefatta sociala medier i högre utsträckning än idag, framförallt i det förebyggande perspektivet.

Utöver detta lämnas i rapporten särskilda rekommendationer gällande *omsorgsnämnden* och *barn och utbildningsnämnden*:

- Aggregera genomförda riskanalyser på enhetsnivå till verksamhetsnivå och möjligen även förvaltningsnivå i syfte att genomföra verksamhets- och förvaltningsövergripande riskanalyser inom området hot och våld i syfte att stärka det förebyggande arbetet.
- Säkerställ att riskbedömningar av brukare alltid genomförs innan första besök samt att de alltid dokumenteras, även om inga risker identifieras, i syfte att få en spårbarhet och dokumentation över att riskbedömningar har genomförts.
- Inventera skolornas skal- och tillträdesskydd samt larm- och kommunikationsmöjligheter vid behov av in- och utrymning. Detta i syfte att identifiera risker, brister och behov för att sedan prioritera och genomföra åtgärder inom dessa delar.

Revisorerna ser allvarligt på de konstaterade brister i granskningsrapporten och vill framhålla vikten av att kommunstyrelsen, inom ramen för sin uppsiktsplikt, säkerställer ovan redovisade brister.

Granskningsrapporten överlämnas till kommunstyrelsen och berörda nämnder för besvarande senast den 15 juni år 2022 och till kommunfullmäktige för kännedom. Svar skickas till revisionen@kristianstad.se och till det sakkunniga biträdet lena.salomon@pwc.com

För revisorerna i Kristianstads kommun

Sven Gunnar Linné
Ordförande

Göran Sevebrant
Vice ordförande

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

Kristianstad kommun

Mars 2022

Fredrik Birkeland, certifierad kommunal revisor

Nikolina Djurovic, revisionskonsult

Lena Salomon, certifierad kommunal revisor








Sammanfattning

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Kristianstads kommun har PwC fått i uppdrag att granska arbetet med att motverka, förhindra och hantera hot och våld mot anställda i Kristianstad kommun samt att översiktligt kartlägga arbetet med att motverka hot och våld mot förtroendevalda. Syftet med granskningen är att bedöma om kommunstyrelsen, barn- och utbildningsnämnden, arbete- och välfärdsnämnden, omsorgsnämnden samt miljö- och hälsoskyddsnämnden bedriver ett ändamålsenligt arbete med att förebygga, förhindra och hantera hot och våld mot anställda.

Den sammanfattande bedömningen efter genomförd granskning är att kommunstyrelsen, barn- och utbildningsnämnden, arbete- och välfärdsnämnden samt omsorgsnämnden bedriver **ett delvis ändamålsenligt** arbete med att förebygga, förhindra och hantera hot och våld mot anställda. Miljö- och hälsoskyddsnämnden bedömer vi bedriver **ett ändamålsenligt** arbete.

Vi ser att kommunstyrelsen arbetar med att motverka hot och våld mot förtroendevalda, men att arbetet kan utvecklas och intensifieras. Ett första steg ser vi skulle kunna vara att genomföra en undersökning av de förtroendevaldas situation samt deras behov av information och utbildningar.

Den sammanfattande bedömningen gör vi utifrån bedömningar av revisionsfrågorna som redovisas löpande i rapporten. Nedan ses bedömning för varje revisionsfråga:

Revisionsfråga	Bedömning
<i>1. Följer kommunstyrelsen och nämnderna upp och analyserar förekomsten av hot och våld?</i>	Ja: Kommunstyrelsen Samtliga nämnder 
<i>2. Säkerställer kommunstyrelsen och nämnderna att risker för hot och våld utreds och dokumenteras genom riskanalyser i verksamheterna?</i>	Ja: Kommunstyrelsen Miljö- och hälsoskyddsnämnden Arbete och välfärdsnämnden 
	Delvis Omsorgsnämnden Barn- och utbildningsnämnden 
<i>3. Säkerställer kommunstyrelsen och nämnderna att det finns säkerhetsrutiner samt bedrivs ett aktivt förebyggande arbete för att förhindra och motverka hot och våld mot anställda?</i>	Ja: Miljö- och hälsoskyddsnämnden 
	Delvis Kommunstyrelsen Arbete och välfärdsnämnden Omsorgsnämnden Barn- och utbildningsnämnden 

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

Delvis:
Kommunstyrelsen
Samtliga nämnder



Nedan redogörs kortfattat för några av våra huvudsakliga iakttagelser där vi ser att arbetet kan stärkas:

- Vi ser att nämndernas riskanalysarbete för grund- och gymnasieskolan samt hemtjänsten skulle kunna utvecklas ytterligare genom att risker på enhetsnivå aggregeras till en verksamhets- eller förvaltningsövergripande riskanalys som kan ligga till grund för en gemensam handlingsplan (förebyggande arbete).
- Utifrån enkätresultaten finns indikation på att alla medarbetare inte fått en genomgång av säkerhetsrutinerna på sin arbetsplats under de senaste två åren. Vidare uppger nästan var fjärde respondent att de inte upplever att det bedrivs ett aktivt förebyggande arbete för att motverka hot och våld bland anställda på arbetsplatsen. I detta sammanhang kan nämnas att det finns en variation i utbildningsinsatser mellan och inom förvaltningarna. Utifrån detta ser vi att det är viktigt att samtliga nämnder säkerställer att säkerhetsrutiner är kända och att anställda får utbildning i eller information om hur de ska agera vid uppkomna situationer. I riktlinjerna och säkerhetsrutinerna bör även hanteringen av sociala medier beaktas i högre utsträckning.
- Inom barn- och utbildningsförvaltningen noterar vi särskilt att det finns utmaningar med skal- och tillträdesskydd liksom larm- och kommunikationsmöjligheter vid behov av in- eller utrymning.
- Vi ser även att säkerhetsavdelningen och HR-avdelningen kan stärka den strategiska samverkan i frågor som rör hot och våld kopplat till arbetsmiljön, gällande exempelvis den fysiska arbetsmiljön men även utbildningsinsatser på området.
- Vår enkätundersökning visar att det endast är cirka 67 procent av respondenterna som instämmer helt eller till stor del i att det finns tydliga rutiner för hur man ska agera i våldsamma och/eller hotfulla situationer samt att endast drygt hälften av respondenterna vet vilket stöd anställda kan få från kommunen som arbetsgivare. Detta indikerar att det finns ett utbildnings-, informations- och kommunikationsbehov av upprättade rutiner och stöd som Kristianstads kommun som arbetsgivare kan erbjuda vid inträffade situationer. Vi ser också att en stor del av respondenterna som blivit utsatta för hot, våld eller skadegörelse uppger att de inte känner till ifall några åtgärder vidtogs efter händelsen av kommunen som arbetsgivare. Drygt var femte respondent som blivit utsatt uppger också att åtgärd vidtagits, men inte varit tillräckligt. Detta indikerar på att det finns ett behov av att tydligare följa upp händelser och kommunicera vilka eventuella åtgärder som vidtas.
- Slutligen kan vi se att kommunstyrelsen fastställt riktlinjer för arbetet med att förebygga och motverka trakasserier, hot och våld mot förtroendevalda där roller- och ansvar tydliggörs samt en beskrivning av hur kommunen avser arbeta med frågan. Vi noterar dock att någon lokal trygghetsundersökning bland Kristianstads kommuns förtroendevalda inte har genomförts de senaste åren eller planeras att genomföras inför valet 2022. Vi menar att en sådan undersökning kan ge underlag för hur kommunens arbete med att förebygga och motverka hot och våld riktat mot förtroendevalda kan utvecklas och stärkas.

Rekommendationer

Utifrån de iakttagelser och bedömningar vi har gjort i denna granskning lämnar vi följande rekommendationer till **kommunstyrelsen**:

- Undersök ifall den kommunövergripande riktlinjen för hot och våld bör innefatta sociala medier i högre utsträckning än idag, framförallt i det förebyggande perspektivet.
- Stärk den strategiska samverkan mellan säkerhetsavdelningen och HR-avdelningen i frågan kring hot och våld riktat mot anställda ur ett arbetsmiljöperspektiv.
- Säkerställ att det implementerade systemstödet används av samtliga verksamheter för att bedöma risker kopplat till hot och våld i arbetsmiljön enligt Arbetsmiljöverkets föreskrifter samt följ upp efterlevnaden av genomförandet av riskbedömningarna.
- Genomför en lokal trygghetsundersökning till förtroendevalda i syfte att stärka arbetet med att motverka hot och våld mot förtroendevalda genom att vidta adekvata åtgärder utifrån resultatet i samarbete med partierna.

Utifrån de iakttagelser och bedömningar vi har gjort i denna granskning lämnar vi följande rekommendationer till **nämnderna**:

- Säkerställ att samtliga händelser rörande hot och våld rapporteras in i avvikelserapporteringssystemet samt att vidtagna åtgärder dokumenteras och kommuniceras till medarbetare. I detta sammanhang är det viktigt att fortsatt belysa frågan om acceptans- och toleransnivåer i verksamheterna.
- Säkerställ att anställda har kännedom om rutiner samt tillräcklig kunskap i hur de kan förebygga, förhindra och hantera händelser av hot och våld.
- Tillse kontinuerliga informationsinsatser till medarbetarna avseende vilket stöd som kan ges vid uppkommen situation.
- Undersök ifall den kommunövergripande riktlinjen för hot och våld bör innefatta sociala medier i högre utsträckning än idag, framförallt i det förebyggande perspektivet.

Utifrån de iakttagelser och bedömningar vi har gjort i denna granskning lämnar vi även följande rekommendation till **omsorgsnämnden**:

- Aggregera genomförda riskanalyser på enhetsnivå till verksamhetsnivå och möjligen även förvaltningsnivå i syfte att genomföra verksamhets- och förvaltningsövergripande riskanalyser inom området hot och våld i syfte att stärka det förebyggande arbetet.
- Säkerställ att riskbedömningar av brukare alltid genomförs innan första besök samt att de alltid dokumenteras, även om inga risker identifieras, i syfte att få en spårbarhet och dokumentation över att riskbedömningar har genomförts.

Utifrån de iakttagelser och bedömningar vi har gjort i denna granskning lämnar vi även följande rekommendation till **barn- och utbildningsnämnden**:

- Aggregera genomförda riskanalyser på enhetsnivå till verksamhetsnivå och möjligen även förvaltningsnivå i syfte att genomföra verksamhets- och förvaltningsövergripande riskanalyser inom området hot och våld i syfte att stärka det förebyggande arbetet.
- Inventera skolornas skal- och tillträdesskydd samt larm- och kommunikationsmöjligheter vid behov av in- och utrymning. Detta i syfte att identifiera risker, brister och behov för att sedan prioritera och genomföra åtgärder inom dessa delar.

Innehållsförteckning

Sammanfattning	1
Inledning	5
1.1 Bakgrund	5
1.2 Syfte och revisionsfrågor	5
1.3 Revisionskriterier	5
1.4 Avgränsning	6
1.5 Metod	6
2. Granskningsresultat	7
2.1 Förekomsten av hot och våld	7
2.2 Riskanalyser och riskhantering	12
2.3 Säkerhetsrutiner och det förebyggande arbetet	16
2.4 Rutiner för att hantera uppkomna situationer och stöd till anställda	22
2.5 Arbetet med att motverka hot och våld riktat mot förtroendevalda	25
3. Revisionell bedömning och rekommendationer	27
3.1 Revisionell bedömning	27
3.2 Rekommendationer	28
Bilaga 1 - Förteckning över granskad dokumentation	30
Bilaga 2 - Enkätfrågor	32

1. Inledning

1.1 Bakgrund

Hot och våld, eller risken för att bli utsatt för hot och våld på arbetsplatsen, kan förekomma inom de flesta branscher eller yrken och är ett allvarligt arbetsmiljöproblem. Antalet fall av våld och hot mot personal inom välfärdssektorn har ökat kraftigt de senaste åren i Sverige. Det finns en risk för att hot, hot om våld och våld normaliseras.

Hot, hot om våld eller våld kan riktas mot flera grupper av anställda inom kommunen. Det kan vara riktat mot såväl de som utövar myndighetsutövning, exempelvis alkoholhandläggare, socialsekreterare eller lärare som mot personal som möter medborgare, företagare eller elever i sin arbetsvardag.

Arbetsgivaren har inom ramen för sitt arbetsgivaransvar skyldighet att förebygga hot och våld. Enligt de grundläggande bestämmelserna i 3 kap. 2 § Arbetsmiljölagen ska arbetsgivaren vidta alla åtgärder som behövs för att förebygga att arbetstagaren utsätts för risken med hot och våld så långt det är möjligt. Arbetet mot hot och våld integreras i det systematiska arbetsmiljöarbetet (SAM) (AFS 2001:1). Vidare gäller Arbetsmiljöverkets föreskrifter om våld och hot i arbetsmiljön, AFS 1993:2, på alla arbetsplatser.

Utifrån en bedömning av väsentlighet och risk har de förtroendevalda revisorerna beslutat att genomföra en fördjupad granskning kring kommunens arbete för att förebygga, förhindra och hantera hot och våld mot anställda.

1.2 Syfte och revisionsfrågor

Syftet med granskningen är att bedöma om kommunstyrelsen och nämnderna bedriver ett ändamålsenligt arbete med att förebygga, förhindra och hantera hot och våld mot anställda och inhyrd personal. Följande revisionsfrågor har formulerats för att uppnå syftet med granskningen:

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

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

1.3 Revisionskriterier

Revisionskriterierna utgörs av:

- Arbetsmiljölagen (1977:1160)
- Arbetsmiljöverkets föreskrifter (AFS 2001:1 samt AFS 1993:2)
- Lokala styrande dokument inom området

1.4 Avgränsning

Revisionsobjekt är kommunstyrelsen, barn- och utbildningsnämnden, arbete- och välfärdsnämnden, omsorgsnämnden samt miljö- och hälsoskyddsnämnden. Granskningen omfattar anställda inom grundskola, gymnasieskola, hemtjänst, ekonomiskt bistånd samt verksamhet inom miljö- och samhällsbyggnadsförvaltningen som rör miljö- och hälsoskydd (såsom miljötillsyn, livsmedelskontroll och serveringstillstånd för alkohol). En översiktlig kartläggning görs av arbetet med att motverka hot och våld mot förtroendevalda.

Vad gäller inhyrd personal så publicerade Arbetsmiljöverket en rapport "*Tillsyn inom bemanningsbranschen*" (2018-05-29, 2017/025994) utifrån en tillsyns- och informationsinsats inom bemanningsbranschen som gjorts. Av rapporten framgår att både bemanningsföretag och kundföretag har arbetsmiljöansvar för de bemanningsanställda. Föreskrifterna om systematiskt arbetsmiljöarbete (AFS 2001:1) gäller för alla arbetsgivare. De kundföretag som hyr in arbetskraft likställs med arbetsgivare. Kundföretagen har alltså ett fullt ansvar för att bedriva systematiskt arbetsmiljöarbete för de inhyrda och de arbetsuppgifter de utför. Kundföretagen ska genomföra riskbedömningar av bemanningsanställdas arbetsuppgifter, ge en god introduktion samt försäkra sig om att bemanningsanställda har förstått vad de ska göra. Kundföretagen behöver ha ett tätt samarbete med bemanningsföretagen innan, under och efter en inhyrningsperiod.

1.5 Metod

Granskningen har genomförts genom dokumentstudier av styrdokument, rutiner och anmälningsstatistik från kommunens avvikelserapporteringsystem. Förteckning över granskad dokumentation finns i bilaga till denna rapport. Vi har inom ramen för granskningen även tagit del av till Arbetsmiljöverket inrapporterade tillbud och olyckor kopplat till hot och våld för åren 2020-2021 (t.o.m 7:e december 2021).

Vidare har en enkät skickats ut till ett slumpmässigt urval av anställda inom grundskola och gymnasieskola (barn- och utbildningsförvaltningen) samt till samtliga anställda inom ekonomiskt bistånd (arbete- och välfärdsnämnden), hemtjänsten (omsorgsförvaltningen) och avdelningen miljö och hälsoskydd inom miljö- och samhällsbyggnadsförvaltningen. Totalt skickades enkäten ut till 2 728 anställda. Svarsfrekvensen i enkäten uppgick till 40 procent (1 084 stycken anställda). Tre påminnelser skickades ut. Trots att svarsfrekvensen är relativt låg ser vi att enkätresultatet ger värdefull information och är relevant att använda som revisionsbevis utifrån att urvalet var slumpmässigt eller omfattade hela populationen för de olika verksamheterna. Enkätresultatet tillsammans med intervjuer och dokumentstudier ger oss en helhetsbild som den revisionella bedömningen grundar sig på.

Slutligen har intervjuer genomförts med följande funktioner:

- Kommunens säkerhetschef och säkerhetssamordnare
- Rektorer inom grundskola och gymnasieskola
- HR-chef inom barn- och utbildningsförvaltningen
- Kommunens HR-direktör och HR-strateg
- HR-specialist ekonomiskt bistånd,
- Verksamhetschef för utredning försörjningsstöd ekonomiskt bistånd, enhetschef för försörjningsenheten och mottagning inom ekonomiskt bistånd. Enhetschef för löpande försörjningsstöd och våld i nära relationer och enhetschef för löpande ekonomiskt bistånd.
- Verksamhetschef, HR-specialist och enhetschefer inom hemtjänsten.
- Avdelningschef inom miljö och hälsoskydd samt HR-chef för miljö- och samhällsbyggnadsförvaltningen.

De intervjuade har haft möjlighet att sakgranska innehållet i rapporten.

2. Granskningsresultat

I följande avsnitt redovisas de iakttagelser och bedömningar som vi har gjort kopplat till respektive revisionsfråga.

2.1 Förekomsten av hot och våld

Revisionsfråga 1: Följer kommunstyrelsen och nämnderna upp och analyserar förekomsten av hot och våld?

2.1.1 Iakttagelser

Riktlinjer och rutin för att rapportera in händelser av hot eller våld

Samtliga arbetsgivare i Sverige är enligt arbetsmiljölagen (3 kap § 3) skyldiga att anmäla allvarliga olyckor och tillbud till Arbetsmiljöverket. I intervjuer uppges att samtliga incidenter och avvikelser (både allvarliga och mindre allvarliga) ska rapporteras in i *Stella (Arbetssskador och tillbud)*, som är kommunens system för incident- och avvikelserrapportering. I Kristianstad kommun finns kommunövergripande riktlinjer mot hot och våld i arbetsmiljön, antagna av kommunstyrelsen 2011.¹ I riktlinjen hänvisas till att alla tillbud och skador utreds och dokumenteras i systemet LISA. Vid intervjuer och vid avstämning framkom att systemet har bytt namn under 2020 och numera kallas *Stella*. Av handlägningsrutinen för arbetsskada och tillbud² framgår det att rapportering av tillbud och arbetsskada ska ske i *Stella*. Den kommunövergripande riktlinjen beskriver vidare vilka åtgärder som ska vidtas för att förhindra våld och hot i arbetsmiljön. Det framgår även hur man ska hantera en händelse av våld och hot i arbetsmiljön, bland annat att händelsen ska hanteras skyndsamt och att medarbetaren omgående ska vända sig till närmaste chef/personalfunktion. I det fall närmaste chef utsätter medarbetaren för våld och hot ska medarbetaren vända sig till chefens chef. Ansvarig chef tar initiativ till utredning, hantering och eventuellt behov av stöd eller vård för medarbetaren. Det tydliggörs att allvarliga arbetsskador och tillbud ska anmälas till Arbetsmiljöverket inom 24 timmar och att alla händelser ska dokumenteras noga. Vi noterar att rutinen definierar begreppen våld, hot och olaga hot men dock inte *arbetsskada*, *allvarlig arbetsskada* respektive *tillbud*.

Av handlägningsrutinen framgår definitionen av begreppen tillbud och arbetsskada samt hur anmälningsgången ska ske. Det är även av vikt att utreda, åtgärda och följa upp tillbud som inträffar i arbetet. Anmälan om arbetsskada och tillbud ska göras i *Stella*. Medarbetaren fyller i en anmälan direkt i systemet. Signal går till ansvarig chef via mail om att en anmälan är registrerad. Ansvarig chef hanterar anmälan i samråd med medarbetaren och skyddsombudet. Dokumentationen sparas och förvaras i *Stella*.

Anmälan om arbetsskada till Försäkringskassan skrivs ut på blankett från *Stella*, undertecknas av ansvarig chef, den skadade samt skyddsombud och skickas till Försäkringskassan. Arbetsskadeanmälan kan kompletteras med separata bilagor i syfte att ytterligare belysa det inträffade.

¹ Riktlinjer mot Våld och hot i arbetsmiljön, antagen av kommunstyrelsen 2011-09-21.

² Handlägningsrutin arbetsskada och tillbud, samverkan i Kommunövergripande samverkansgruppen 2017-05-16

Anmälningar till Arbetsmiljöverket

Inom ramen för granskningen har vi gjort en genomgång av de anmälningar som Kristianstad kommun lämnat till Arbetsmiljöverket under perioden 2020-2021 (t.o.m. 7 december 2021). Totalt har 16 anmälningar enligt 3 kap 3a § Arbetsmiljölagen (allvarliga olyckor och tillbud) inkommit under perioden som kategoriseras som hot eller våld. Något fler anmälningar rör våld än hot (se tabell nedan). Under år 2021 (jan-dec) var det en anmälan som kategoriserades som hot samt sex stycken som våld.

Tabell 1. Anmälningar till Arbetsmiljöverket under perioden 2020-2021 (t.o.m 7 dec 2021)

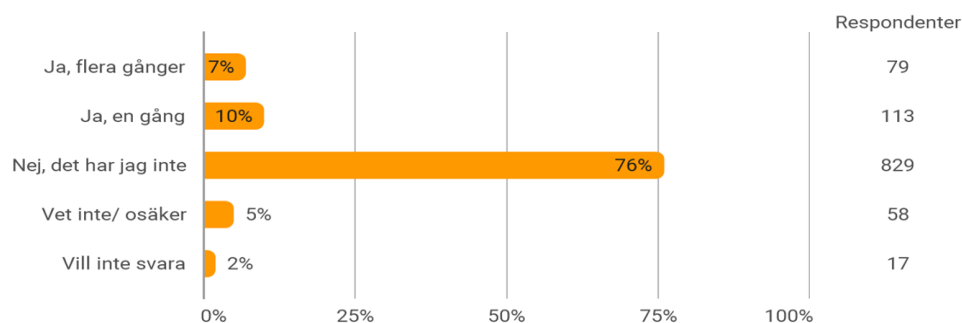
Antal anmälningar till Arbetsmiljöverket kopplade till hot och våld			
	2020	2021	Totalt
Hot	4	1	5
Våld	5	6	11

Förekomsten av hot och våld inom Kristianstads kommun

Av statistik från incident- och avvikelserapporteringsystemet *Stella* vi fått ta del av framgår att det under år 2021 rapporterades 71 händelser där medarbetare utsatts för hot eller hot om våld avseende arbetsskador (varav 65 stycken inom omsorgsnämnden) och 16 händelser inom tillbud där medarbetare utsatts för hotfull situation av kund/brukare/elev (varav 11 stycken inom omsorgsnämnden). Under år 2020 uppgick antalet till 55 händelser kopplade till hot eller hot om våld avseende arbetsskador. Det fanns ingen egen kategori för hot i tillbudsstatistiken för år 2020. Varken 2020 eller 2021 fanns en egen kategori för våld.

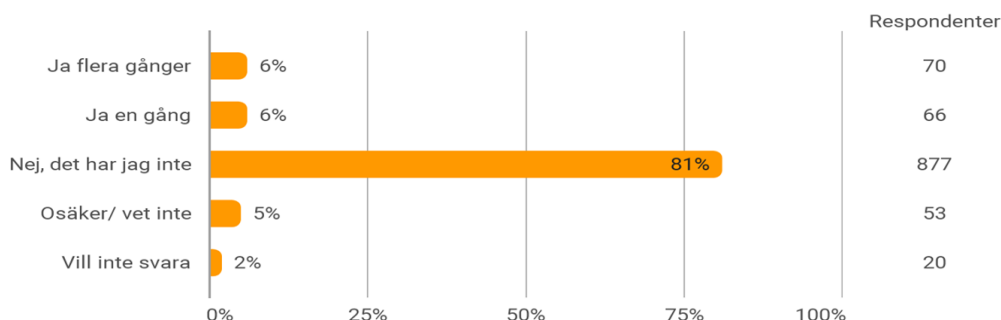
I enkäten vi skickat ut till ett urval av anställda inom kommunen ställde vi frågor om ifall den anställda blivit utsatt för hot respektive våld i sin yrkesutövning under det senaste året. Av respondenterna svarar 17 procent att de blivit utsatta för hot i sin yrkesutövning under denna period.

Diagram 1: Enkätresultat: "Jag har blivit utsatt för hot i min yrkesutövning någon gång under de senaste 12 månaderna"



Vidare var det 12 procent av respondenterna som uppgav att de blivit utsatta för våld eller skadegörelse under det senaste året.

Diagram 2: Enkätresultat: "Jag har blivit utsatt för våld eller skadegörelse i min yrkesutövning någon gång under de senaste 12 månaderna"



Vid intervjuer med verksamhetsföreträdare framkommer att hot och våld förekommer i varierande utsträckning. Inom grundskolan uppges att hot elever emellan förekommer, men inte i särskilt hög utsträckning. Det finns också situationer där våld kan användas mellan elever vid bråk eller konflikter, där skolpersonal behöver gå emellan. I dessa situationer kan anställda riskera att bli utsatta för våld när de ingriper. Hot, och framförallt våld riktat mot lärare, rektor och annan skolpersonal, uppges vara mindre vanligt även om det förekommer. Substansen i hoten varierar och kan komma från både elever på skolan, unga som inte går på skolan samt från föräldrar och andra anhöriga. Det finns även exempel på där drev har startats på sociala medier där elever eller personer som inte har någon anknytning till skolan deltar. Grundsärskolan uppges ha en särskild problematik vad gäller våld utifrån sin målgrupp, där det våld som förekommer inte har ett ont uppsåt utan kan vara ett resultat av att en elev inte känner sig förstörd genom sin kommunikation eller att eleven har svårt med impuls kontroll.

Även inom gymnasieverksamheten uppges att det förekommer hot och våld mot anställda, men inte i någon större utsträckning. De intervjuade framhåller att det inom såväl grund- och gymnasieskolan sker ett aktivt arbete med att rapportera in alla avvikelser. Intervjuade inom både grund- och gymnasieskola upplever inte att hot och våld har blivit mer vanligt förekommande, men att varje situation som uppstår ska tas på allvar och hanteras. Under intervjuerna diskuterades också att det kan bli en krock mellan skollagen som ger alla elever rätt till undervisning på lika villkor, och arbetsmiljölagen som ska garantera personal och elever rätt till en säker arbetsmiljö. Det handlar dock i slutändan om avvägningar som skolledare får ta ställning till. Även i enkätsvaren lyftes detta perspektiv fram.

Företrädare för ekonomiskt bistånd uppges att deras verksamhet traditionellt sett har en vana av att behöva möta och hantera hot, hot om våld och våldsamma situationer som kan uppstå i samband med exempelvis klientmöten. Det kan vara klienter som är missnöjda med handläggningen eller det beslut om ekonomiskt bistånd som lämnas. De intervjuade framhåller dock att det är sällan som hot eller hot om våld bedöms ha någon större substans, utan att det ofta handlar om att en klient agerar i affekt när denne blir upprörd. Intervjuade beskriver att det inom enheten bedrivs ett strukturerat arbete med att öka anmälningsbenägenheten i incident- och avvikelserapporteringsystemet *Stella*, men även med att öka antalet polisanmälningar vid inträffade situationer.

De intervjuade inom hemtjänsten framförde att det inte är vanligt förekommande med hot och våld mot anställda om man ser till proportionen kring antalet hemtjänstinsatser som personalen genomför varje dag och natt. Det framgår också att flera av medarbetarna har arbetat länge på

vissa avdelningar och har med sin erfarenhet en trygghet och rutin för att hantera situationer. När hot och våld förekommer är det i de allra flesta fall direkt från brukare eller anhörig. Det framgår även att det främst rör sig om de kunder som har missbruksproblematik och anhöriga som befinner sig i bostaden och som upplevs påträngande. Det kan också handla om att cyklar som används för att transportera sig blir stulna. Hemtjänsten under natten har flest förekommande situationer där medarbetaren kan uppleva obehag. Medarbetarna har riktlinjer att förhålla sig till och medarbetarna har möjlighet att ringa ut väktare som är med på besöket, alternativt har möjlighet att ringa ut en kollega, för att slippa gå dit själv. Det finns även en enhetschef under beredskap under nattetid. Under fyra år, uppges man ha begärt väktare vid två till tre tillfällen. I Kristianstad finns två utsatta områden (Gamlegården respektive Charlottesborg) enligt Polismyndighetens definition. Under nattetid är medarbetarna alltid dubbelbemannade i utsatta områden oavsett kundens behov. Varje avdelning har samma möjlighet att ha med en väktare eller en kollega till ett besök som kan upplevas hotfullt, oavsett dag- eller nattetid.

Intervjuade som arbetar inom avdelningen för miljö och hälsoskydd uppger att hot- och våldssituationer förekommer men är ytterst ovanliga. På senare år har det inte förekommit några allvarliga händelser. Det finns inget inrapporterat i *Stella* och upplevelsen är att det återspeglar verkligheten.

Ansvar för arbetsmiljön och det systematiska arbetsmiljöarbetet

Kommunstyrelsen har det övergripande ansvaret för inriktningen av arbetet med trygghet, säkerhet, informationssäkerhet, krisberedskaps och civilt försvar i den kommunala verksamheten. Kommunstyrelsen ansvarar också för att besluta om riktlinjer för hur detta arbete ska bedrivas. Ansvaret bedrivs i enlighet med kommunens policy för trygghet och säkerhet³ och enligt kommunstyrelsens riktlinjer följer ansvaret det normala verksamhetsansvaret på alla nivåer i kommunen. Kommunens säkerhetschef är underställd kommunstyrelsen och kommundirektören och ansvarar för intern och extern samordning av och att ge stöd till verksamheternas arbete enligt trygghets- och säkerhetspolicyn.

Cheferna har utifrån Arbetsmiljölagen ett delegerat arbetsmiljöansvar. Det innebär att ett operativt ansvar för det löpande systematiska arbetsmiljöarbetet, samtidigt som kommunledning och HR-funktion har ett ansvar att säkerställa förutsättningarna för att chefer ska kunna bedriva ett systematiskt arbetsmiljöarbete. Chefers och skyddsombudens kunskaper om systematiskt arbetsmiljöarbete (SAM), organisatorisk och social arbetsmiljö (OSA) samt om vad som skapar friska arbetsplatser med hållbar hälsa beskrivs som en viktig del i detta. Kristianstad kommun har en handläggningsrutin för det systematiska arbetsmiljöarbetet.⁴ I kommunen är de förtroendevalda arbetsgivare och därigenom ytterst ansvariga för en god arbetsmiljö. I enlighet med reglemente för kommunstyrelsen, fastställt av kommunfullmäktige 2018-12-12, är kommunstyrelsen kommunens ledande politiska förvaltningsorgan. Ansvaret för arbetsmiljön ligger därmed i första hand på kommunstyrelsen, respektive nämnd och förvaltning-/förvaltningschef, vilket framgår av kommunal författningssamling samt av förvaltningarnas skriftliga dokumentation rörande uppgiftsfördelning/arbetsmiljödelegation.

Förvaltningschefen är ytterst ansvarig vad gäller arbetsmiljöarbetet inom respektive förvaltning. Varje chef med personal- och verksamhetsansvar är, i enlighet med uppgiftsfördelningen, ansvarig för arbetsmiljöarbetet inom sitt verksamhetsområde. Uppgiftsfördelningen av

³ Policy för trygghet, säkerhet, informationssäkerhet, krisberedskap och civilt försvar i Kristianstads kommunkoncern, kommunfullmäktige 2019-09-17.

⁴ Kristianstads kommuns handläggningsrutin för Systematiskt arbetsmiljöarbete, antagen av kommunstyrelsen 2016-10-26

arbetsmiljöansvaret innebär inte att en överordnad nivå har frånsagt sig ansvaret för arbetsmiljöarbetet.

Uppföljningen av det systematiska arbetsmiljöarbetet

Kristianstads kommun följer årligen upp det systematiska arbetsmiljöarbetet, likabehandling och samverkansavtalet. Det beskrivs i handlägningsrutinen att samtliga förvaltningar inom kommunen årligen ska sammanställa ohälsa, olycksfall och allvarliga tillbud som inträffat i arbetet tillsammans med en avstämning av det systematiska arbetsmiljöarbetet. Detta underlag ska ligga till grund för den totala sammanställningen för hela Kristianstads kommun som görs av kommunledningskontoret.

Den årliga uppföljningen görs i systemet *Opus*. Vi har tagit del av den årliga uppföljningen för 2021. Av uppföljningen framgår det att checklistan för allmän skyddsron, kopplat till att undersöka och riskbedöma arbetsmiljön, behöver förtydligas och kompletteras. Det saknas frågor om OSA, ergonomi, kemikaliehantering, hygien och smittskydd, olycksfall och tillbud samt hot och våld. Det lyfts också att det finns en risk för att nuvarande årliga uppföljning av det systematiska arbetsmiljöarbetet inte upplevs fånga upp brister på alla nivåer i organisationen. Den åtgärd som finns kopplat till risken handlar om att genomföra en total översyn av policys och rutiner för det systematiska arbetsmiljöarbetet tillsammans med checklistan för årlig uppföljning. Vidare beskrivs att en åtgärd är kompetensutveckling för chefer på alla nivåer i syfte att säkerställa tillräcklig kompetens om hur man operativt driver och arbetar med det systematiska arbetsmiljöarbetet. Slutligen nämns också att en målsättning är att främja ökad användning av hälso-/ arbetsmiljöbokslut där kända arbetsmiljörisiker analyseras. Ett led i denna målsättning är att implementera *Opus* som systemstöd för det systematiska arbetsmiljöarbetet. Systemet infördes under år 2021 och arbetet med implementeringen kommer fortsätta under år 2022.

Kommunen genomför medarbetarenkäter vartannat år. Den senaste enkäten genomfördes under år 2020. Resultatet av medarbetarenkäten utgör en del av den årliga uppföljningen av arbetsmiljö, likabehandling och samverkan, men utgör även underlag för strategiska ställningstagande inom andra områden i organisationen. Medarbetarenkäten utgörs av en sammanställning av en enkät som chefer och medarbetarna i kommun besvarar. Resultatet presenteras i en medarbetarenkätportal på intranätet som cheferna har tillgång till. Svarefrekvensen för år 2020 var 84 procent. Vi noterar särskilt att uppföljningen omfattar en fråga om "*Trygg och fri från Hot och Våld*" i medarbetarenkäten. Enkäten tyder på att 94 procent har svarat att de inte utsätts för hot och våld, 6 procent (337 individer) har blivit utsatta för hot och våld vid ett eller flera tillfällen och att övervägande utfördes av kund/brukare/elev.

I den enkät vi har skickat ut till anställda inom kommunen ställde vi frågan om en hot- eller våldshändelse rapporterades in enligt gällande rutin. Av respondenter som utsatts för hot svarade 45 procent att händelsen rapporterades in. Bland dem som utsatts för våld svarade 69 procent att händelsen rapporterats. Detta indikerar att det kan finnas risk för mörkertal och att alla händelser inte inrapporteras och därmed inte heller finns med som underlag för analys av förekomst av hot och våld. Flera respondenter uppgav i fritextsvar att det förekommer elever som knuffar eller slår varandra och att en lärare kanske står emellan, detta upplevs inte som ett hot eller våld. Det framgår även att det sker mindre allvarliga incidenter. Vissa menade att det finns behov av mer stöd kring hur man ska hantera elever som slåss.

2.1.2 Bedömning

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

Vi bedömer revisionsfrågan avseende om kommunstyrelsen och nämnderna följer upp och analyserar förekomsten av hot och våld som **uppfyllt** för kommunstyrelsen och nämnderna.

Bedömningen baseras på att förekomsten av hot och våld följs upp av kommunstyrelse och nämnder inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet. Uppföljningen sker bland annat genom den medarbetarenkät som görs vartannat år samt statistik från incident- och avvikelserapporteringssystemet *Stella*. Uppföljning sker även i samverkansgrupper på central och lokal nivå. Tyngdpunkten i de dokumenterade uppföljningarna är sammanställningar av statistik, och de innehåller i lägre grad analyser och förslag till förbättringsarbete/förebyggande åtgärder. Vi noterar också att ett nytt systemstöd för uppföljning av det systematiska arbetsmiljöarbetet implementerats under år 2021, med ett fortsatt implementeringsarbete under år 2022. Av den uppföljning som genomfördes år 2021 av det systematiska arbetsmiljöarbetet ser vi att det finns identifierade risker samt åtgärder som syftar till att stärka arbetet med att förebygga och hantera hot och våld mot anställda.

Vi ser också att kommunen har rutiner för anmälan och rapportering av arbetsskador och tillbud samt att det på verksamhetsnivå sker ett aktivt arbete med att öka anmälningsbenägenheten, men granskningen indikerar att det fortfarande finns ett mörkertal. Frågan om acceptans- och toleransnivåer liksom anmälningsbenägenheten är därför fortsatt viktig att diskutera och arbeta med inom verksamheter där hot eller våld riskerar att förekomma.

2.2 Riskanalyser och riskhantering

Revisionsfråga 2: Säkerställer kommunstyrelsen och nämnderna att risker för hot och våld utreds och dokumenteras genom riskanalyser i verksamheterna?

2.2.1 Iakttagelser

Hot och våld i kommunstyrelsens och nämndernas internkontrollplan

I kommunstyrelsens och nämndernas internkontrollplan för år 2021 framgår inga punkter specifikt kopplade till hanteringen av hot och våld mot anställda. Inom *Barn- och utbildningsnämndens* internkontrollplan för år 2021 återfinns två punkter som berör det systematiska arbetsmiljöarbetet. I *omsorgsnämndens* riskanalys, som är ett underlag till internkontrollplan för år 2021, återfinns några punkter som berör det systematiska arbetsmiljöarbetet. I kommunstyrelsens och kommunledningskontorets riskbedömning av administrativa processer för år 2021 framgår att arbetsmiljöområdet bedöms ha hög risk. Vi noterar att samma risker har funnits med i förra årets riskbedömning av administrativa processer.

Styrdokument och rutinbeskrivningar

I kommunstyrelsens riktlinje för arbetsmiljö beskrivs kortfattat att systematisk arbetsmiljöarbete innebär att undersöka, riskbedöma, åtgärda och följa upp verksamheten för att förebygga ohälsa och olycksfall på arbetsplatsen samt uppnå en tillfredsställande arbetsmiljö.

Det framgår av intervjuer att riskanalyser och riskbedömningar framgent ska genomföras främst i systemstödet *Opus* som implementerats under år 2021. I systemet finns en checklista för riskbedömning avseende hot och våld i arbetsmiljön utifrån Arbetsmiljöverkets föreskrifter. Vi noterar att checklistan och systemet vid tidpunkten för granskningen inte börjat användas av

samtliga verksamheter ännu, men att planen är att så ska ske under år 2022. I *Opus* görs även den årliga uppföljningen av det systematiska arbetsmiljöarbetet. Handlingsplaner framställs utifrån de delar som har kommit upp som brister eller risker och som därmed behöver åtgärdas.

I kommunens övergripande riktlinje för våld och hot i arbetsmiljön framgår att chefer ska göra en årlig riskinventering. I riktlinje framgår ett antal frågor som kan utgöra stöd vid inventering och analys av risker för våld och hot i arbetsmiljön. Riktlinjen för hot och våld hänvisar även till relaterade dokument som finns att använda som stöd i arbetet. Ett av dessa dokument är Kristianstads kommuns *checklista för riskbedömning av våld och hot*. Checklistan är densamma som återfinns i *Opus*, som ett stöd för chefer i arbetet med att genomföra riskbedömningar.

En viktig del i arbetet med att undersöka arbetsmiljön är medarbetarundersökningarna. På kommunövergripande nivå analyseras det aggregerade resultatet för medarbetarundersökningen.

I kommunens årliga uppföljning av det systematiska arbetsmiljöarbetet år 2021 finns ett antal frågor kopplade till riskbedömningar, åtgärder och uppföljningar. Av uppföljningen framgår det att *checklista för allmän skyddsron*d behöver förtydligas och uppdateras. Det saknas frågor om organisatorisk och social arbetsmiljö, ergonomi, kemikaliehantering, hygien och smittskydd, olycksfall och tillbud samt hot och våld. Vi noterar även att det av uppföljningen framgår att det finns ett behov av att genomföra riktade utbildningsinsatser till chefer på alla nivåer i organisationen om riskbedömningar och hur dessa kan genomföras i det nyligen införda verktyget *Opus*.

Barn - och utbildningsförvaltningen: grundskola och gymnasieskola

Enligt barn- och utbildningsförvaltningens årshjul för systematiskt arbetsmiljöarbete ska riskbedömningar ske under månaderna mars-maj.

Vid intervjuer med representanter från grundskolan uppges att riskbedömningar görs på flera olika sätt, exempelvis genom medarbetarundersökning, skyddsronder, inför förändringar inom verksamheterna eller genom platskontroll av idrottshallar, slöjdsalar och lekredskap. Riskbedömningar görs även vid behov kopplat till enskilda händelser eller enskilda elever som exempelvis uppvisar utåtagerande beteenden. I intervjuer lyfts dock att det inte genomförs någon förvaltnings- eller verksamhetsövergripande riskanalys där risker kopplat till exempelvis hot och våld aggregeras från respektive skolenhet. Vid intervjuer med representanter från gymnasieskolan uppges att de arbetar aktivt med olika typer av riskanalyser men att det inte har genomförts någon som specifikt omfattar hot och våld. Att utveckla det förebyggande arbetet mot hot och våld uppges vara ett förbättringsområde inom både grund- och gymnasieskola, vilket då kräver systematiska riskanalyser.

Omsorgsförvaltningen: hemtjänsten

Inom omsorgsförvaltningen finns en övergripande checklista för riskbedömning rörande hot och våld som ska användas av respektive enhet. Checklistan utgår från Arbetsmiljöverkets föreskrifter om hot och våld i arbetsmiljön. Det finns också en specifikt framtagen checklista för riskbedömningar i arbetsmomentet kring kund inom hemtjänsten. Checklistan omfattar olika områden där riskbedömningar behöver ske, t.ex. allmänna utrymmen, kundens lägenhet, omvårdnadssituation, matsituation och risk för hot och våld. Med stöd av checklistan ska det undersökas om det finns risker och därefter tas fram en handlingsplanen alternativt åtgärda risken direkt.

Hemtjänsten har vid tidpunkten för granskningen inte börjat använda *Opus* som systemstöd för riskbedömning av våld och hot i arbetsmiljön enligt Arbetsmiljöverkets föreskrifter. Under år 2022

är det tänkt att Opus ska användas som stöd för genomförandet av det systematiska arbetsmiljöarbetet inklusive riskbedömningar.

Gällande genomförandet av riskbedömningar på individnivå har det framgått av intervjuer att det ska utföras och följas upp varje gång de får en ny kund. Enhetschefer som har arbetsmiljöansvar har kännedom om att detta ska utföras på varje ny kund, men i praktiken beskrivs att det snarare görs i takt med att man lär känna kunden. Riskbedömningarna av respektive brukare dokumenteras inte alltid, men om det finns uppenbara risker för arbetsmiljörelaterade risker dokumenteras det och handlingsplan med åtgärder upprättas.

I intervjuer lyfts att det inte finns någon verksamhets- eller förvaltningsövergripande riskanalys inom hemtjänsten eller på förvaltningen. Samtidigt lyfts att ett möjligt utvecklingsområde är att analysera risker på en verksamhets-, förvaltnings- eller kommunövergripande nivå. Det gäller t.ex. risker med gängkriminalitet eller det trygghetsskapande arbetet i samhället. Det lyfts att hemtjänstpersonalen är ute i samhället och transporterar sig mellan brukare, vilket kan innebära olika risker i allt från cykelstölder till områden eller miljöer där gängkriminella rör sig. Det upplevs saknas en gemensam rutin kring hur förvaltningen ska arbeta med t.ex. brukare som bor i en miljö där gängkriminella rör sig. Samtidigt beskrivs att det kan finnas risker kopplat till brukaren som är svåra att förutse innan första besöket, t.ex. om en vuxen son med missbruksproblematik bor hemma eller vistas hemma hos föräldern som är i behov av hemtjänst.

I intervjuer beskrivs också att kränkningar och rasism förekommer inom hemtjänsten som riktas mot anställda från anhöriga eller brukare. Det handlar då oftast inte om hot eller våld, utan snarare om att en brukare eller anhörig kan ha starka åsikter om vem som utför hemtjänstinsatserna. Den typen av situationer kan innebära en risk för hot eller våld.

Arbete och välfärdsförvaltningen: ekonomiskt bistånd

I den förvaltningsövergripande rutinen för hot och våld framgår att särskild riskbedömning ska göras inför arbetsuppgifter och situationer med ensamarbete tillsammans med berörd enhetschef. En förvaltningsövergripande checklista för detta finns. Av den förvaltningsövergripande rutinen framgår också att om en klient/deltagare är aktuell inom mer än en enhet i förvaltningen så är det av stor vikt att information hanteras mellan enheter och verksamheter i de fall en hot och/eller våldssituation uppstår. Vi noterar dock att det i den förvaltningsövergripande rutinen inte finns någon beskrivning av hur arbetet med riskanalyser ska ske. I intervjuer anges dock att det förs en kontinuerlig dialog om hot och våld och att det genomförs årliga översyner av gällande rutiner på enhets- och förvaltningsnivå. Inför denna översyn ska en riskanalys kopplat till hot och våld genomföras på enhetsnivå. Vi har tagit del av en mall för riskanalysen samt ett exempel på en genomförd riskanalys.

Ekonomiskt bistånd har vid tidpunkten för granskningen inte börjat använda Opus som systemstöd för riskbedömning av våld och hot i arbetsmiljön enligt Arbetsmiljöverkets föreskrifter. Under år 2022 är det tänkt att Opus ska användas som stöd för genomförandet av det systematiska arbetsmiljöarbetet inklusive riskbedömningar.

Miljö- och samhällsbyggnadsförvaltningen: miljö- och hälsoskydd

På varje avdelning och enhet inom förvaltningen ska det göras en inventering av risker vad gäller hot och våld. Därefter ska varje avdelning och enhet upprätta en handlingsplan. Handlingsplanen ska beskriva hur arbetsgivaren och medarbetare ska agera i händelse av hot eller våld. Ansvaret för detta arbete är delegerat till chef. Miljö- och samhällsbyggnadsförvaltningen har en

förvaltningsövergripande handlingsplan mot hot och våld⁵ och av den framgår att chef tillsammans med medarbetare gör en inventering av riskerna. Det ska på varje arbetsplats finnas en konkret upprättad handlingsplan som utgår från verksamhetens aktuella eller tänkbara hotbild.

Vid intervjuer uppges att riskanalyser genomförts som en del i det systematiska arbetsmiljöarbetet men även som en del i ensamarbetet. Riskanalyserna och riskbedömningarna som görs i *Opus* inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet utgår från den kommunövergripande checklisten. Riskbedömningar och riskanalyser har gjorts på både avdelnings- och förvaltningsnivå. Riskbedömningar görs även när det finns behov av att åka själv på tillsyn eller besök.

Vid intervjuer beskrivs att ett förebyggande arbete pågått med anledning av covid-19-pandemin och de uppdrag gällande tillsyn av trängsel på restauranger, kaféer och andra serveringar som tilldelats avdelningen. När uppdraget tilldelades avdelningen genomfördes en riskbedömning och åtgärder vidtogs för att minimera riskerna, bland annat att alltid åka två vid tillsyn kvälls- och nattetid. Enheten har även vidtagit försiktighetsåtgärder för att inte bli utsatta för smitta och direkt avslutat tillsynen om det varit en spänd eller hotfull stämning kring besökare och gäster.

2.2.2 Bedömning

Säkerställer kommunstyrelsen och nämnderna att risker för hot och våld utreds och dokumenteras genom riskanalyser i verksamheterna?

Vi bedömer att revisionsfrågan avseende om styrelsen och nämnderna säkerställer att risker för hot och våld utreds och dokumenteras genom riskanalyser i verksamheterna är **uppfylld** för kommunstyrelsen, miljö- och hälsoskyddsnämnden samt arbete och välfärdsnämnden respektive **delvis uppfylld** för omsorgsnämnden samt barn- och utbildningsnämnden.

Vi ser att det genom styrdokumentet och rutinerna finns en tydlig beskrivning av chefers ansvar för att genomföra systematiska riskbedömningar. Vidare ser vi att kommunstyrelsen säkerställt att det finns stöd och verktyg i genomförandet av riskanalyser, bl.a. genom upprättade rutiner och tillhandahållande av mallar och systemstöd. Däremot noterar vi att systemstödet har börjat implementeras under år 2021, men att alla verksamheter ännu inte använder systemet. Vidare ser vi att kommunen genomför medarbetarundersökningar som ett sätt att undersöka arbetsmiljön.

Inom verksamheten för miljö- och hälsoskydd kan vi se att det har upprättats både en avdelnings- och en förvaltningsövergripande riskanalys över arbetsmiljön. Verksamheten för ekonomiskt bistånd har upprättat aktuella rutiner utifrån genomförda riskanalyser och riskbedömningar som ses över årligen i samband med att nya riskanalyser görs. Däremot beskrivs inte i rutin hur riskanalyser inom ekonomiskt bistånd ska genomföras. Grund- och gymnasieskolan och hemtjänsten är betydligt större verksamheter där riskanalyserarbetet i högre utsträckning sker på enhetsnivå snarare än verksamhets- eller förvaltningsnivå. Vi ser att omsorgsförvaltningen har en mall för riskbedömning kopplat till våld och hot utifrån Arbetsmiljöverkets föreskrifter. Barn- och utbildningsförvaltningen har en övergripande mall för riskbedömning av hela arbetsmiljön, där hot och våld ingår. Vi ser att riskanalyserarbetet för grund- och gymnasieskolan samt hemtjänsten skulle kunna utvecklas ytterligare genom att risker på enhetsnivå aggregeras till en verksamhets- eller förvaltningsövergripande riskanalys som kan ligga till grund för en gemensam handlingsplan (förebyggande arbete). Vi menar att ett proaktivt

⁵ Förvaltningsövergripande handlingsplan för hot och våld, Förvaltningsledningen 2019-09-02.

riskanalysarbete är grunden för ett effektivt förebyggande arbete för att förhindra och motverka hot och våld mot anställda.

2.3 Säkerhetsrutiner och det förebyggande arbetet

Revisionsfråga 3: Säkerställer kommunstyrelsen och nämnderna att det finns säkerhetsrutiner samt bedrivs ett aktivt förebyggande arbete för att förhindra och motverka hot och våld mot anställda?

2.3.1 Iakttagelser

Kommunövergripande styrdokument och rutiner

Den kommunövergripande riktlinje för hantering av hot och våld syftar bland annat till att säkerställa att det dagliga arbetet bedrivs så att risker för hot och våld så långt som möjligt förebyggs. Kristianstads kommuns riktlinje mot våld och hot i arbetsmiljön tillsammans med förvaltningarnas/arbetsplatsernas rutiner och handlingsplaner mot våld och hot i arbetsmiljön ska enligt styrdokumentet vara väl kända för medarbetarna i kommunen. I rutinen beskrivs att förebyggande åtgärder har en avgörande betydelse i allt hälsofrämjande arbetsmiljöarbete. Genom insatser, i form av riskinventering, handlingsplaner, kunskaper, introduktion, en väl fungerande arbetsorganisation samt hur byggnader och lokaler är utformade, skapas förutsättningar för att undvika att våld och hot uppstår i arbetsmiljön. Det framgår vidare av rutinen att kommunen ska arbeta för att identifiera och förebygga risker och se till att tillbud och arbetsskadeanmälan rörande våld och hot i arbetsmiljön följs upp och analyseras i syfte att förbättra och utveckla handlingsplaner och rutiner. Medarbetare ska i samband med anställningen få information om handlingsplaner och rutiner i händelse av att våld och hot inträffar i arbetsmiljön. På intranätet finns information om riktlinjer, rutiner och kontaktuppgifter kopplat till området hot och våld. Det finns också en checklista för bombhot.

Vi noterar att de kommunövergripande riktlinjerna inte tar upp frågan om hot eller hot om våld på sociala medier. Vid flertalet intervjuer framkommer att hot och hot om våld på sociala medier blir allt vanligare, men att det inte finns tydliga dokumenterade rutiner för hur sociala medier ska eller kan hanteras utifrån ett hot- och våldsperspektiv i arbetsmiljön - vare sig i det förebyggande arbetet eller vid uppkomna situationer. I vissa verksamheter förs dock diskussioner om hur man kan eller bör tänka kring sociala medier i ens privatliv, t.ex. att inte ha öppna profiler.

I Kristianstads kommun finns även en fastställd policy för trygghet och säkerhet.⁶ Policyns syfte beskrivs som att den ska skapa en enhetlig och sammanhängande styrning för kommunens trygghets- och säkerhetsarbete samt hur ansvaret ska vara fördelat inom den kommunala organisationen. Vi noterar dock att policyn inte nämner begreppen hot och våld.

Avdelningen för skydd och säkerhet (i denna rapport kallad säkerhetsavdelningen) är placerad vid Räddningstjänsten, men lyder i verksamhetsfrågor under kommundirektören och kommunstyrelsen. Avdelningen fungerar som en rådgivande och stöttande funktion, både i det förebyggande arbetet men framförallt då en hot- eller våldssituation inträffat och där chef eller verksamheten har behov av stöd. Säkerhetsavdelningen gör ingen egen uppföljning eller analys över förekomsten av hot och våld, utan detta ansvar åligger respektive verksamhet samt HR-avdelningen som följer upp tillbud och arbetsskador. Vi noterar också att det inte finns något tydligt dokumenterat uppdrag för säkerhetsavdelningen, utan att de tolkat sitt uppdrag utifrån kommunstyrelsens riktlinjer. Säkerhetschefen i kommunen, HR-funktion och Arbetsmiljöenheten

⁶ Policy för trygghet, säkerhet, informationssäkerhet, krisberedskap och civilt försvar i Kristianstads kommunkoncern, kommunfullmäktige 2019-09-17.

(företagshälsovården) finns som resurs för såväl chefer som medarbetare. Säkerhetsavdelningen har möjlighet att bistå verksamheter med rekommendation om lämpliga utbildningar. Säkerhetsavdelningen planerar också för att genomföra en utbildning i februari 2022 med målgruppen myndighetsutövande personal och förtroendevalda. Säkerhetschef uppger vid intervju att representanter från säkerhetsavdelningen kontinuerligt träffar verksamheterna och bidrar med rekommendationer och stöd kring uppkomna situationer och säkerhetsanalyser, men även hur verksamheterna exempelvis kan inreda/utforma den fysiska miljön (t.ex. skal- och tillträdesskydd) för att öka säkerheten. Vid intervjuer framkommer även att både centrala HR-funktionen och representanter från verksamheterna upplever att de får ett gott stöd från, och har ett bra samarbete med, säkerhetsavdelningen.

Det lyfts i intervjuer att den strategiska samverkan mellan säkerhetsavdelningen och HR-avdelningen i kommunen kan stärkas, t.ex. gällande utbildningsinsatser och struktur kring dessa, men även kopplat till den fysiska arbetsmiljön vad gäller t.ex. skal- och tillträdesskydd.

Barn - och utbildningsförvaltningen: grundskola och gymnasieskola

Det finns en förvaltningsövergripande säkerhetsrutin/instruktion för hot- och våldssituationer som kan uppstå i skolverksamheten (2017-11-22). I rutinen beskrivs vilka omedelbara åtgärder som ska vidtas i en hot- och våldssituation samt vilka åtgärder som ska vidtas efter en hot- och våldssituation. Varje skola har även en lokal handlingsplan och krisplan, vi har inom ramen för granskningen tagit del av exempel på sådana planer från några skolor. När det sker en händelse rapporteras detta i *Stella* och en åtgärd och handlingsplan tas fram. Vi ser också att det finns en handlingsplan kring utåtagerande elever och trygg arbetsmiljö inklusive en agerandeplan som beslutats av förvaltningschefen 2017-11-22. Planeringsavdelningen på barn- och utbildningsförvaltningen har tagit fram ett dokument med trygghetskapande åtgärder gällande förskolor och skolor (2020-02-18).

Vid intervju med representanter för grundskolan beskrivs att förekomsten av hot och våld inte är vanligt förekommande men att det förekommer oftare på högstadiet än i de lägre åldrarna. Det framkommer även att flest konflikter uppstår på sociala medier. Intervjuade beskriver att det i dagsläget inte finns någon särskild dokumenterad rutin kring hanteringen av hot som framförs i sociala medier.

Intervjuade uppger att det inte finns en tydlig struktur för utbildningsinsatser, till exempel hur ofta utbildningsinsatser ska genomföras, så som utbildningar i dödligt pågående våld, in- och utrymningar med mera. I intervjuerna framkommer att det finns flera skolor där det finns utmaningar kopplat till in- och utrymningar. Det är en risk som också lyfts i riskanalyser som genomförs i samband med det systematiska kvalitetsarbetet. Problemet inom både grundskolan och gymnasieskolan är att det inte går att larma eller kommunicera med alla klassrum eller personal på ett tillfredsställande sätt. Alla skolor har sin egna lösning på hur de ska hantera larmning/kommunikationen vid behov en in-/utrymning, t.ex. i chattgrupper eller med hjälp av visselpipor. Hur in-/utrymning ska ske finns dokumenterat i skolornas lokala kris- och handlingsplan. Det uppges vara upp till varje enskild rektor att bedöma vilka utbildningar som ska genomföras på respektive skola/enhet utifrån lokala behov.

Intervjuade från grundskolan och gymnasieskolan beskriver att det finns ett gott samarbete mellan förvaltningen, lokalpolisområdet och säkerhetsavdelningen, särskilt vid uppkomna situationer. Stödet från säkerhetsavdelningen beskrivs vara välfungerande. Det finns ett gott samarbete med kommunpolis och lokalpolisområdet som uppdaterar skolorna om vad som

händer i olika delar av kommunen, på detta sätt ges skolledarna förutsättningar att vara beredda på eventuella oroligheter som skulle kunna sprida sig till skolan.

Vid intervjuer med företrädare för gymnasieskolan och grundskolan framkommer dock att förhållningssättet till hot och våldssituationer i för hög utsträckning är reaktivt, istället för proaktivt. Det upplevs generellt finnas en god beredskap om våld och hotfulla situationer skulle uppkomma, men ett förbättringsområde som lyftes under intervjuerna var skolornas skal- och tillträdesskydd som varierar stort inom kommunen beroende på bl.a. när skolan är byggd. Även larm- och kommunikationsmöjligheterna vid händelser som kräver en in- eller utrymning beskrivs variera inom kommunen och inte vara tillfredsställande i alla delar. Vidare lyfts att det finns ett ständigt behov av utbildningsinsatser inklusive övningar av t.ex. inrymning för att säkerställa att det finns en god kännedom om hur uppkomna händelser ska hanteras, men även hur man kan arbeta förebyggande för att minska risken för händelser.

Arbete och välfärdförvaltningen: ekonomiskt bistånd

Arbete och välfärdförvaltningen har en förvaltningsövergripande rutin för hot och våld med tillhörande checklistor, t.ex. checklista för ensamarbete, samt ett årshjul för rutinerna kopplat till hot och våld. Inom ekonomiskt bistånd finns en särskild rutin för hot och våld som syftar till att förebygga hot- och våldssituationer samt ha en beredskap för hur man ska agera i olika situationer om hot och våld uppstår. Det finns även en rutin som handlar om vad som gäller vid hembesök. Rutinen "*Hot och våld i Östra kommunhuset*" är en handlingsplan för besökscentrum och beskriver vem som ska göra vad ifall en situation uppstår när man tar emot besökare i besöksrum. Rutinen för "*Hot och våld vid hembesök för medarbetare i Östra kommunhuset*" är en handlingsplan som avser hembesök eller andra besök utanför ordinarie arbetsplats. I den återfinns en checklista som ska användas vid hembesök och vid placering. Dessa rutiner ses över årligen och revideras vid behov. Revideringen och översynen utgår från genomförda riskanalyser. Vad vi kan se belyser dock rutinerna inte särskilt frågan kring sociala medier. I intervju lyfts att en utmaning är att socialsekreterare och handläggare behöver sätta sitt fulla riktiga namn på besluten. I dag är det lätt att söka upp personer på internet och därmed har risksituationen ökat då det blivit lättare att hota, exempelvis på sociala medier. Det beskrivs att det på förvaltningen finns en levande diskussion kring just sociala medier och vad man ska tänka på.

De intervjuade uppger att medarbetare fått utbildning om hur hot- och våldssituationer ska hanteras. Utbildningsinsatserna utförs årligen och har gjort det sedan 2009. Tanken är att alla nyanställda ska gå utbildningen, men även att den som behöver aktualisera sina kunskaper har möjlighet att delta efter godkännande av chef. Det finns ingen tydlig plan för att alla ska genomgå utbildningen igen efter ett viss antal år på arbetsplatsen, utan det beskrivs vara respektive chef i dialog med medarbetaren som gör en bedömning. Skal- och tillträdesskyddet upplevs vara tillfredsställande, bl.a. på besökscentret, med utrymnings-/flyktvägar, larm och möjlighet att använda rum med t.ex. glasskydd mellan medarbetare och klient, kameraövervakning samt tillgång till väktare som finns i anslutning till besökscentret. Det finns även bärbara larm.

Vidare uppges det finnas inarbetade rutiner och arbetssätt som syftar till att förebygga hot och våld, exempelvis genom att förbereda besöket genom gemensam informationsinhämtning och planering. Utbyte av information och erfarenheter sker medarbetare emellan. Om kännedom saknas om besökare kan medarbetaren ta mötet i ett samtalsrum med säkerhetsglas i förebyggande syfte. Andra förebyggande åtgärder handlar om att nybesök alltid ska förläggas i Östra kommunhuset, att man alltid är två medarbetare vid hembesök, att man ska meddela

teamledare/enhetschef vart man åker (namn och adress) samt när man beräknas vara tillbaka samt att beslut alltid ska delges vid möte på ordinarie arbetsplats, ej vid hembesök.

Omsorgsförvaltningen: hemtjänsten

Hemtjänsten använder sig av en checklista för riskbedömning i arbetsmoment kring kund utifrån Arbetsmiljöverkets föreskrifter och vägledningar för att upptäcka risker och på så sätt åtgärda riskerna och arbeta förebyggande med hot och våld. Av checklistan framgår att man för varje ny kund ska göra en bedömning av arbetsmiljön kopplat till kund, både vad gäller den fysiska och psykiska arbetsmiljön. Förvaltningen följer de kommunövergripande rutinerna för det förebyggande arbetet kring hot och våld liksom till den kommunövergripande handlägningsrutinen för arbetsskada och tillbud⁷ samt Kristianstad kommuns övergripande riktlinjer för arbetsmiljö⁸. Varje enhet har lokala rutiner och handlingsplaner, vi har inom ramen för granskningen tagit del av exempel på rutin för hur medarbetare ska agera vid hotfulla situationer utanför eller inne hos kund. Vi noterar att det inte finns någon verksamhetsövergripande rutin gällande vilka möjligheter det finns att kontakta vaktbolag och att vid behov ringa och få stöd, men att det enligt uppgift från HR-specialist ska utformas en sådan rutin. Vi ser att förvaltningen har ett årshjul för arbetsplatsträffar, där det framgår att riktlinjer för hot och våld ska gås igenom minst en gång per år.

Av intervjuer framgår att det inte alltid görs en riskanalys inför en ny kund för att förebygga att en hotfull situation uppstår. Skulle det inträffa en händelse görs dock alltid en riskbedömning och åtgärder vidtas. I intervjuer framgår vidare att hemtjänsten under år 2022 ska göra en satsning på att samtliga medarbetare ska få utbildning i psykisk ohälsa och hur man bemöter kunder i detta. Detta ska medföra att minska risken för att hotfulla och våldsamma situationer uppstår.

Inom hemtjänstens enheter lyfts i intervju flera exempel på förebyggande åtgärder med t.ex. situationsanpassad dubbelbemanning.

Samarbetet med säkerhetsavdelningen beskrivs fungera bra, där enhetschef som ansvarar för nattverksamheten inom hemtjänsten får regelbundna uppdateringar vid händelser.

Miljö- och samhällsbyggnadsförvaltningen: miljö- och hälsoskydd

Miljö- och samhällsbyggnadsförvaltningen har en arbetsmiljöpolicy som tydliggör att arbetet ska ordnas så att risk för våld eller hot om våld så långt det är möjligt förebyggs och motverkas, att väl fungerande handlingsplaner för våld och hotsituationer finns samt att nödvändiga resurser tillskapas. Förvaltningen har en fastställd rutin för ensamarbete och larm⁹ för att förebygga arbetsmiljörisker inom förvaltningen. Rutinen avhandlar arbetsmiljörisker kopplat till ensamarbete, och vi noterar särskilt att den omfattar förebyggande arbete för hotfulla eller våldsamma händelser när man är och arbetar i fält. Det framgår bland annat av rutinen att om det föreligger påtaglig risk för hot eller våld, får arbetet inte utföras ensam. All tillsyn som sker mellan klockan 19:00-06:00 ska utföras av två inspektörer. Uppmärksammas det att den person som besöks är påverkad av droger, är berusad eller är aggressiv ska inspektionen avbrytas omedelbart och återupptas vid annat tillfälle. Intervjuade ger flera exempel på förebyggande åtgärder som vidtagits, t.ex. att undvika ensamarbete där det inte är lämpligt, använda larm samt skriva tydligt i sin kalender vart man ska. Det framgår även att förvaltningen har ett arbets sätt och

⁷ Handlägningsrutin Arbetsskada och tillbud, samverkan i kommunövergripande samverkansgruppen 2017-05-16

⁸ Kristianstads kommuns övergripande riktlinjer för arbetsmiljö, antagen av kommunstyrelsen 2016-10-26.

⁹ Förvaltningsövergripande rutin för ensamarbete och larm, Miljö- och samhällsbyggnadsförvaltningen 2021-06-01

en kultur med att ha en förebyggande dialog med kunden innan man fattar skarpa beslut i ett ärende. Förvaltningen har även en checklista om hot och våld.

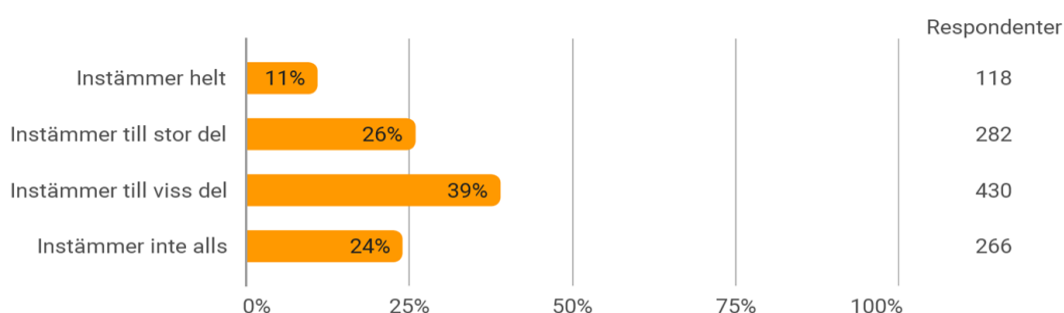
I den förvaltningsövergripande handlingsplanen för hot och våld beskrivs flera exempel på förebyggande åtgärder, såsom att riktlinje för våld och hot samt checklista ska vara kända och årligen tas upp på en arbetsplatsträff, att riktlinje för hot och våld ska ingå i introduktionsplanen och att erbjuda medarbetare utbildning i bemötande och konflikthantering.

Miljö- och hälsoskyddsavdelningen har även en särskild rutin för tillsynsbesök enligt miljöbalken, som berör risker för hot eller om brott har begåtts. Det framgår bl.a. att polishandräckning kan begäras vid behov.

De anställdas upplevelse av det förebyggande arbetet

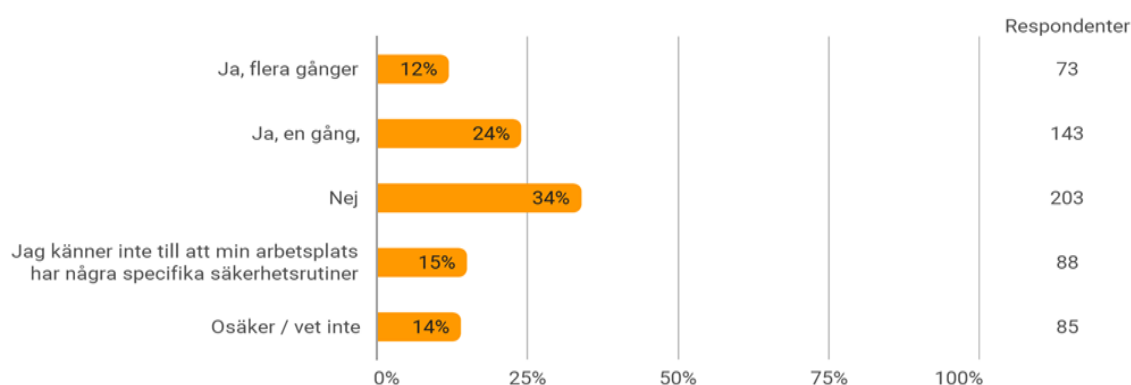
I vår enkät ställde vi frågor relaterade till säkerhetsrutiner och kommunens förebyggande arbete mot hot och våld. Av enkätresultatet framgår att 37 procent svarat att de instämmer helt eller till stor del i att de upplever att kommunen bedriver ett aktivt förebyggande arbete för att motverka hot och våld bland anställda på arbetsplatsen. Nästan var fjärde respondent instämmer dock inte alls i påståendet.

Diagram 3: Enkätresultat: "Jag upplever att det bedrivs ett aktivt förebyggande arbete för att motverka hot och våld bland anställda på min arbetsplats."



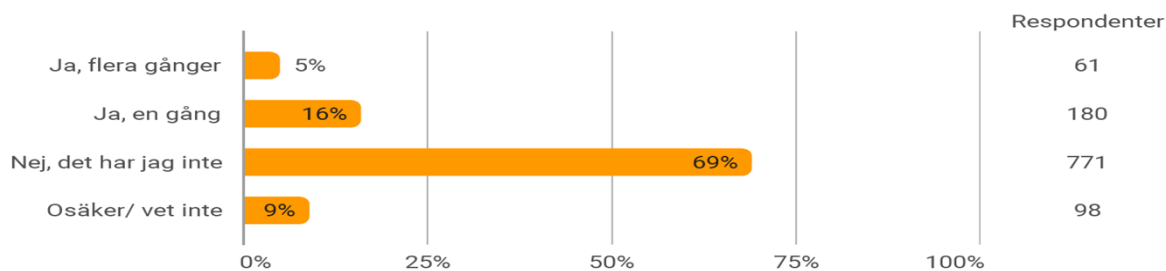
På frågan om man fått en genomgång av säkerhetsrutiner på sin arbetsplats under de senaste två åren svarade 38 procent att de har fått det, antingen en eller flera gånger. Nästan varannan respondent uppgav dock att de inte har fått någon genomgång alternativt att de inte känner till ifall arbetsplatsen har några specifika säkerhetsrutiner.

Diagram 4: Enkätresultat: "Jag har fått en genomgång av säkerhetsrutiner någon gång under de senaste 24 månaderna."



Från enkäten noterar vi även att nästan 7 av 10 respondenter (69 procent) anger att de inte har fått någon utbildning i hur de ska hantera hot- eller våldssituationer under de senaste två åren.¹⁰

Diagram 5: Enkätresultat: "Jag har under de senaste 24 månaderna fått utbildning i hur jag ska hantera våldsamma och/eller hotfulla situationer."



2.3.2 Bedömning

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

Vi bedömer att revisionsfrågan avseende om kommunstyrelsen och nämnderna säkerställer att det finns säkerhetsrutiner samt att det bedrivs ett aktivt förebyggande arbete för att förhindra och motverka hot och våld mot anställda som **delvis uppfyllt** för kommunstyrelsen och samtliga granskade nämnder förutom miljö- och hälsoskyddsnämnden, där vi bedömer att revisionsfrågan är **uppfyllt**.

Vi ser att samtliga granskningsobjekt har exempel på förebyggande åtgärder för att förhindra och motverka hot och våld mot anställda. Vi ser att det finns relevanta styrdokument och rutiner relaterade till arbetsmiljöområdet vad gäller hot och våld, både på en kommunövergripande nivå liksom på förvaltnings-, verksamhets- och enhetsnivå för nämnderna. Vi noterar dock att frågan om hot eller hot om våld på sociala medier tydligare kan lyftas fram i riktlinjerna och rutinerna på alla nivåer. Utifrån enkätresultaten finns indikation på att alla medarbetare inte fått en genomgång av säkerhetsrutinerna på sin arbetsplats under de senaste två åren. Vidare uppger nästan var fjärde respondent att de inte upplever att det bedrivs ett aktivt förebyggande arbete för att motverka hot och våld bland anställda på arbetsplatsen. I detta sammanhang kan nämnas att det finns en variation i utbildningsinsatser mellan och inom förvaltningarna. Utbildning är ett viktigt verktyg för att arbeta förebyggande med frågor kring hot och våld. Utifrån detta ser vi att det är viktigt att samtliga nämnder säkerställer att säkerhetsrutiner är kända och att anställda får utbildning i eller information om hur de ska agera vid uppkomna situationer. I riktlinjerna och säkerhetsrutinerna bör även hanteringen av sociala medier beaktas i högre utsträckning.

Inom barn- och utbildningsförvaltningen noterar vi särskilt att det finns utmaningar med skal- och tillträdesskydd liksom larm- och kommunikationsmöjligheter vid behov av in- eller utrymning.

Slutligen ser vi att säkerhetsavdelningen och HR-avdelningen kan stärka den strategiska samverkan i frågor som rör hot och våld kopplat till arbetsmiljön, gällande exempelvis den fysiska arbetsmiljön men även utbildningsinsatser på området.

¹⁰ Inom miljö- och samhällsbyggnadsförvaltningen är det 55 procent som anger "Nej, det har jag inte", inom barn- och utbildningsförvaltningen är det 68 procent, omsorgsförvaltningen 80 procent och inom arbete och välfärdsförvaltningen är det 67 procent.

2.4 Rutiner för att hantera uppkomna situationer och stöd till anställda

Revisionsfråga 4: Säkerställer kommunstyrelsen och nämnderna att det finns tydliga rutiner för hur anställda ska hantera uppkomna situationer samt att det erbjuds stöd till anställda som blivit utsatta för hot eller våld?

2.4.1 Iakttagelser

Rutiner och checklistor

Kommunens övergripande rutin¹¹ för hantering av hot och våld tillsammans med förvaltningarnas och arbetsplatsernas specifika rutiner och handlingsplaner mot våld och hot i arbetsmiljön syftar till att säkerställa att alla medarbetare ska känna till hur en akut hot- och våldssituation ska hanteras. I den kommunövergripande rutinen beskrivs hur man ska hantera händelser utanför verksamheten, inom verksamheten samt gemensamt vid händelse av våld och hot i arbetsmiljön.

Kommunen har även en checklista för hot och bombhot. I checklistan framgår vad man ska tänka på vid ett hot eller bombhot. För situationen *bombhot eller annat telefonhot* återfinns i denna checklista färdiga frågor att ställa under samtalet i syfte att inhämta viktig information. Checklistan beskriver även hur man bör agera vid pågående hot eller våld samt efter en hot- eller våldssituation och det finns kontaktuppgifter till polis, säkerhetsansvarig samt receptionen.

Gällande agerande *efter* en hot- eller våldssituation återfinns i kommunens riktlinjer mot våld och hot i arbetsmiljön ett antal punkter som bl.a. beskriver att närmaste eller ansvarig chef:

- vid behov ska samråda med säkerhetschefen.
- vid behov ska kontakta anhörig.
- ska informera berörda på arbetsplatsen ur säkerhetssynpunkt men även i syfte att förhindra ryktesspridning.
- ska anmäla alla fysiska våldshandlingar och olaga hot till polisen. Det är den utsatta medarbetaren som är målsägare i polisanmälan. Arbetsgivaren bistår medarbetaren med det stöd som efterfrågas.
- ska dokumentera händelseförloppet noga
- ska upprätta tillbudsanmälan alternativt arbetsskadeanmälan i *Lisa*.
- ska vid allvarligt tillbud och personskada göra anmälan till Arbetsmiljöverket inom 24 timmar
- ska följa upp vidtagna åtgärder och utvärdera händelsen.

Inom kommunen finns även en vägledning om personsäkerhet som finns på intranätet. Här anges att hot alltid ska tas på allvar, närmaste chef ska informeras och chefen ska i sin tur kontakta säkerhetschef eller säkerhetssamordnare om så behövs. Det beskrivs kortfattat att man kan lägga på telefonen om en person är hotfull eller uttalar hot, att personer som arbetar på en arbetsplats öppen för allmänheten (t.ex. medborgarcenter, bibliotek) inte ska svara i telefon med sitt förnamn och inte heller utelämnat privat information under särskilda hot-perioder. På kommunens intranät finns samtliga riktlinjer och rutiner tillgängliga.

Stödet till anställda och de anställdas upplevelse av stödet

Vid intervjuer beskrivs att då en hot- eller våldssituation uppstått utgör chef, företagshälsa och säkerhetsavdelning viktiga stöd för berörd medarbetare. Vid intervjuer ges en generell bild av att det finns ett bra och tillräckligt stöd att ge till medarbetare som har råkat ut för en incident. I ett första steg är det chefer som stöttar sina medarbetare och att skyddsombud eller

¹¹ Riktlinjer mot Våld och hot i arbetsmiljön, antagen av kommunstyrelsen 2011-09-21

företagshälsovård kan kopplas in för exempelvis samtalsstöd. Kommunen har även ett avtal med stiftelsen S:t Lukas där man kan få stöd i form av en psykoterapeut.

Säkerhetsavdelningen ger stöd och råd till chef och kan vid tveksamma fall stödja kommunen som arbetsgivare med en bedömning om det som skett är brottsligt eller inte. Det framgår av intervjuer att medarbetaren kan ha sin chef som stöd under processen vid en polisanmälan.

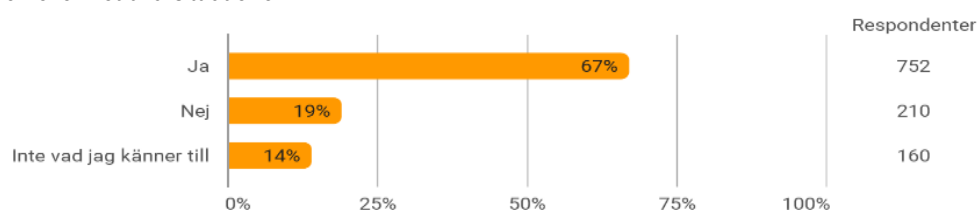
Vid intervju med representanter från ekonomiskt bistånd framgår att det finns tydliga riktlinjer kring hanteringen om hot- och våldssituationer uppstår. I intervjuer lyfts att medarbetarna inom ekonomiskt bistånd har vana och erfarenhet av att arbeta med klienter där hot- eller våldssituationer kan uppstå och att det förs kontinuerliga diskussioner om vikten att ha en hög grad av riskmedvetenhet i arbetet.

I kommunens årliga uppföljning av det systematiska arbetsmiljöarbetet finns en detaljerad åtgärdsplan som omfattar åtta områden uppdelat i 19 punkter med koppling till handlingsplan. Område fyra och fem berör företagshälsovården.

- Inom område fyra *“Bättre användning av kvalitetssäkrad företagshälsovård”* beskrivs att man vill tydliggöra det kostnadseffektiva i att som arbetsgivare tillhandahålla en kvalitetssäkrad företagshälsovård. För att uppnå detta finns det en aktivitet och tidplan kopplad till denna punkt där aktiviteten beskriver på vilket sätt kommunen ska arbeta för att uppnå bättre användning av kvalitetssäkrad företagshälsovård.
- Inom område fem *“Stärkt samverkan och högre kvalitet i rehabiliteringsprocessen”* beskrivs vikten av att chefer i verksamheterna har tillgång till kunskap om hur de aktivt kan arbeta med rehabilitering och arbetsanpassning på arbetsplatserna, antingen genom egen kompetens eller uppsökande stöd från företagshälsovård eller motsvarande. Aktiviteten är att rehabiliteringsriktlinje och handlägningsrutin utgör en del i kommunens arbetsmiljöutbildning och ledarverktyg för chefer och tidsplanen för detta är att uppdatering av riktlinje och rutin ska ske under 2021 för att implementeras under 2022.

På frågan om man upplever ifall det finns tydliga rutiner för hur man ska agera i våldsamma och/ eller hotfulla situationer svarar 67 procent av respondenterna ja, medan 19 procent svarar nej och 14 procent att de inte känner till ifall det finns några sådana rutiner.¹²

Diagram 6: Enkätresultat: *“Jag upplever att det finns tydliga rutiner för hur jag och andra anställda ska agera i våldsamma och/eller hotfulla situationer”*

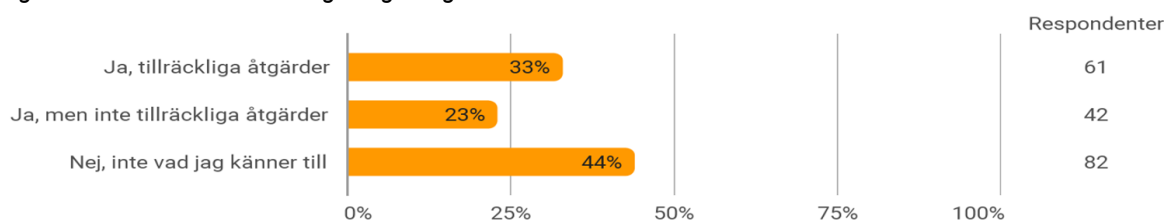


I enkäten ställde vi en fråga om de anställda vet vilket stöd man kan få efter att en hotfull eller våldsam situation inträffat samt om de vet vem dom ska vända sig till när en situation inträffat. 52 procent uppger att de vet vilket stöd anställda kan få från kommunen som arbetsgivare. Däremot är det 82 procent som uppger att de instämmer helt eller till stor del i påståendet om de vet vem de ska vända sig till när en situation inträffat.

¹² Inom arbete och välfärd förvaltningen svarar 87 procent av respondenterna "ja" på frågan.

I enkäten ställde vi även frågor om ifall åtgärder vidtagits vid inträffade hot- och våldssituationer. Vad gäller hot svarade 33 procent av respondenterna som varit utsatta för en hotfull situation att tillräckliga åtgärder vidtogs. 23 procent angav att åtgärder vidtogs men att de inte var tillräckliga. Resterande 44 procent kände inte till ifall åtgärder vidtogs.

Diagram 7: Enkätresultat: "Vidtog några åtgärder efter hotet/hoten?"



2.4.2 Bedömning

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

Delvis uppfylld

Vi bedömer att revisionsfrågan avseende om kommunstyrelsen och nämnderna säkerställer att det finns tydliga rutiner för hur anställda ska hantera uppkomna situationer samt att det erbjuds stöd till anställda som blivit utsatta för hot eller våld som **delvis uppfylld** för kommunstyrelsen och nämnderna.

Vi ser att det finns upprättade rutiner för hur anställda ska hantera uppkomna situationer samt att det erbjuds stöd till anställda som blivit utsatta för hot eller våld, exempelvis från kommunens företagshälsovård. Vår enkätundersökning visar dock att det endast är cirka 67 procent av respondenterna som instämmer helt eller till stor del i att det finns tydliga rutiner för hur man ska agera i våldsamma och/eller hotfulla situationer samt att endast drygt hälften av respondenterna vet vilket stöd anställda kan få från kommunen som arbetsgivare. Däremot är det 82 procent som uppger att de instämmer helt eller till stor del i påståendet om de vet vem de ska vända sig till när en situation inträffat. Enkätresultatet indikerar således att en relativt stor andel av medarbetarna inte upplever att det finns tydliga rutiner för hur de ska agera vid hotfulla och/eller våldsamma situationer som kan uppkomma i arbetet. Enkätundersökningen indikerar också att en relativt stor andel av medarbetarna inte känner till vilket stöd de kan få från kommunen som arbetsgivare vid hotfulla och/eller våldsamma situationer. Detta indikerar att det finns ett utbildnings-, informations- och kommunikationsbehov av upprättade rutiner och stöd som Kristianstad kommun som arbetsgivare kan erbjuda vid inträffade situationer. Vi ser också att en stor del av respondenterna som blivit utsatta för hot, våld eller skadegörelse uppger att de inte känner till ifall några åtgärder vidtogs av kommunen som arbetsgivare efter händelsen. Drygt var femte respondent som blivit utsatt uppger också att åtgärd vidtagits, men att den inte varit tillräcklig. Detta indikerar att det finns ett behov av att tydligare följa upp händelser och kommunicera vilka eventuella åtgärder som vidtas.

2.5 Arbetet med att motverka hot och våld riktat mot förtroendevalda

I intervjuer beskrivs att Kristianstads kommuns säkerhetsavdelning, avdelningen för skydd och säkerhet, arbetar med frågor som rör trakasserier, hot och våld mot förtroendevalda. Kristianstads kommuns säkerhetsavdelning har som mål att skapa en trygg och säker arbetsmiljö för de förtroendevalda.

Arbetet tar sin utgångspunkt i kommunens riktlinje/dokument för trakasserier, hot och våld mot förtroendevalda. Riktlinjen är inte politiskt beslutad eller fastställd, utan det framgår att den är antagen av säkerhetsavdelningen 2018-07-17. I intervju med säkerhetsavdelningen uppges att den finns upplagd på kommunens intranät och att säkerhetsavdelningen informerat förtroendevalda om att den finns, men att det finns en osäkerhet kring huruvida den är känd hos alla förtroendevalda eller inte.

Av riktlinjen framgår att säkerhetsavdelningen i Kristianstads kommun hjälper till med:

- utbildning, information, rådgivning och stöd
- sammanställning av hot, trakasserier och brottsliga budskap
- samordnar och är länk mellan partierna och Polismyndigheten.

Vidare framgår att man som förtroendevald kan kontakta säkerhetsavdelningen om man har frågor eller på något sätt blivit utsatt för hot, trakasserier eller ett brottsligt budskap. Det finns också exempel på hur hoten ser ut, vad syftet med hoten kan vara, vem förövaren kan vara samt definitioner av trakasserier, hot och våld.

I riktlinjen beskrivs att varje parti, som är representerad i kommunfullmäktige, ska ha en kontaktperson med särskilt ansvar för säkerhetsfrågor. Det framgår vad de politiska partiernas säkerhetssamordnare ansvarar för samt vad Polismyndigheten ansvarar för. Bland annat ska de politiska partiernas säkerhetssamordnare ansvara för att säkerhetsinformation från kommunens säkerhetsavdelning når partigruppen, vara uppmärksam på enskilda politikers hotbild samt identifiera planerade möten av riksskatkär och informera säkerhetsavdelningen. I intervju med säkerhetsavdelningen framgår att det inte alltid finns en utsedd säkerhetssamordnare i partierna, utan att det ofta är gruppledarna som har fått rollen som säkerhetssamordnare. Det beskrivs att kontakten med de politiska partiernas säkerhetssamordnare är mer personberoende än funktionsberoende.

Vad gäller det förebyggande arbetet beskrivs i riktlinjen att kunskap och medvetenhet kan förebygga många risker. Säkerhetsavdelningen kan bistå med kontakter avseende utbildningar kring frågor om trakasserier, hot och våld. I riktlinjen finns ett antal checklistor som stöd till förtroendevalda, t.ex. checklista för möten, riskbedömning och planering. Det finns också checklista med åtgärder att använda när en händelse med trakasserier, hot eller våld inträffar samt checklista som beskriver vad som bör göras efter en händelse.

De som utsätts för hot eller våld uppmanas att göra en polisanmälan. Polisen gör en hotbilsbedömning vid inträffad händelse. Händelsen och bedömd hotbild styr vilka åtgärder som vidtas. Det är polisen som utreder eventuella brott.

I riktlinjen, liksom i intervju med säkerhetschef, lyfts att det är viktigt att kommunens förtroendevalda känner sig trygga och säkra för att den kommunala demokratin ska fungera väl.

Utbildning för förtroendevalda

Hur ofta eller med vilken periodicitet de förtroendevalda ska erbjudas utbildning i hur de kan förebygga hot, våld och trakasserier framgår inte av riktlinjen. Enligt de intervjuade genomför kommunen inga enkäter eller undersökningar om förekomst av trakasserier, hot eller våld eller om kunskap och medvetenhet kring dessa inför eller efter de allmänna valen.

Vid förfrågning om det finns någon planerad utbildning inför valet hösten 2022 framgick att utbildning samordnas med valnämnden och valsamordnare, och att arbete med planering pågår vid tidpunkten för granskningen. Säkerhetsavdelningen skickar också ut SKR:s webinarium på temat till förtroendevalda.

Under februari 2022 är det enligt uppgift från säkerhetsavdelningen planerat att genomföras en utbildning för förtroendevalda och anställda som arbetar med myndighetsutövning kring just hot och våld. Det är även planerat för en halvdags utbildnings- och informationsinsats för förtroendevalda om just om hot och våld riktat mot förtroendevalda tillsammans med Polisen, HR- och säkerhetsavdelningen om hot och våld riktat mot förtroendevalda. Under andra halvan av dagen genomförs en antikorrupsionsutbildning tillsammans med Polisen (NOA) och Institutet Mot Mutor (IMM).

Övrigt

I kommunstyrelsens internkontrollplan för år 2021 finns ingen kontrollpunkt som omfattar området otillåten påverkan (trakasserier, hot eller våld) riktat mot förtroendevalda eller anställda.

Säkerhetschef lyfter att en ökad strategisk samverkan mellan avdelningen för skydd och säkerhet (ASOS) och HR samt utveckling av arbetet med hot och våld mot förtroendevalda skulle kräva ökade personella resurser för avdelningen för skydd och säkerhet.

Kommentar

Vi kan se att kommunstyrelsen fastställt riktlinjer för arbetet med att förebygga och motverka trakasserier, hot och våld mot förtroendevalda där roller- och ansvar tydliggörs samt en beskrivning av hur kommunen avser arbeta med frågan. Vi noterar dock att någon lokal trygghetsundersökning bland Kristianstads kommuns förtroendevalda inte genomförts de senaste åren eller planeras att genomföras inför valet 2022. Vi menar att en sådan undersökning kan ge underlag för hur kommunens arbete med att förebygga och motverka hot och våld riktat mot förtroendevalda kan utvecklas och stärkas.

Vad gäller de förebyggande åtgärderna lyfts bland annat hanteringen av utbildning och information fram som viktiga åtgärder i det förebyggande arbetet. Vi ser att en utbildningsinsats planerats in under februari 2022, men vi kan inte se att någon särskild utbildningsinsats inför valet 2022 har planerats. Vid tidpunkten för granskningen framgår att planering inför valet 2022 pågår och samordnas med valnämnden och valsamordnare.

Vi noterar att det i kommunstyrelsens internkontrollplan för år 2021 inte finns ingen kontrollpunkt som omfattar området otillåten påverkan (trakasserier, hot eller våld) riktat mot förtroendevalda eller anställda.

Utifrån kartläggningen ser vi att kommunstyrelsen kan utveckla och intensifiera arbetet avseende hot och våld riktat mot förtroendevalda i kommunen, exempelvis genom lokala trygghetsundersökningar, utbildnings- och informationsinsatser samt säkerställa att kommunens riktlinje är känd bland alla förtroendevalda.

3. Revisionell bedömning och rekommendationer




3.1 Revisionell bedömning




På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Kristianstads kommun har PwC fått i uppdrag att granska arbetet med att motverka, förhindra och hantera hot och våld mot anställda i Kristianstad kommun samt att översiktligt kartlägga arbetet med att motverka hot och våld mot förtroendevalda. Syftet med granskningen är att bedöma om kommunstyrelsen, barn- och utbildningsnämnden, arbete- och välfärdsnämnden, omsorgsnämnden samt miljö- och hälsoskyddsnämnden bedriver ett ändamålsenligt arbete med att förebygga, förhindra och hantera hot och våld mot anställda.

Den sammanfattande bedömningen efter genomförd granskning är att kommunstyrelsen, barn- och utbildningsnämnden, arbete- och välfärdsnämnden samt omsorgsnämnden bedriver **ett delvis ändamålsenligt** arbete med att förebygga, förhindra och hantera hot och våld mot anställda. Miljö- och hälsoskyddsnämnden bedömer vi bedriver **ett ändamålsenligt** arbete.

Vi ser att kommunstyrelsen arbetar med att motverka hot och våld mot förtroendevalda, men att arbetet kan utvecklas och intensifieras. Ett första steg ser vi skulle kunna vara att genomföra en undersökning av de förtroendevaldas situation samt deras behov av information och utbildningar.

Den revisionella bedömningen grundar sig på iakttagelser och bedömningar utifrån nedanstående revisionsfrågor. Bedömning för respektive revisionsfråga redovisas löpande i rapporten under respektive avsnitt.

Revisionsfråga	Bedömning	
1.Följer kommunstyrelsen och nämnderna upp och analyserar förekomsten av hot och våld?	Ja: Kommunstyrelsen Samtliga nämnder	
2. Säkerställer kommunstyrelsen och nämnderna att risker för hot och våld utreds och dokumenteras genom riskanalyser i verksamheterna?	Ja: Kommunstyrelsen Miljö- och hälsoskyddsnämnden Arbete och välfärdsnämnden Delvis Omsorgsnämnden Barn- och utbildningsnämnden	 

<p>3. Säkerställer kommunstyrelsen och nämnderna att det finns säkerhetsrutiner samt bedrivs ett aktivt förebyggande arbete för att förhindra och motverka hot och våld mot anställda?</p>	<p>Ja: Miljö- och hälsoskyddsnämnden</p> <p>Delvis Kommunstyrelsen Arbete och välfärdsnämnden Omsorgsnämnden Barn- och utbildningsnämnden</p>	 
<p>4. Säkerställer kommunstyrelsen och nämnderna att det finns tydliga rutiner för hur anställda ska hantera uppkomna situationer samt att det erbjuds stöd till anställda som blivit utsatta för hot eller våld?</p>	<p>Delvis: Kommunstyrelsen Samtliga nämnder</p>	

3.2 Rekommendationer

Utifrån de iakttagelser och bedömningar vi har gjort i denna granskning lämnar vi följande rekommendationer till **kommunstyrelsen**:

- Undersök ifall den kommunövergripande riktlinjen för hot och våld bör innefatta sociala medier i högre utsträckning än idag, framförallt i det förebyggande perspektivet.
- Stärk den strategiska samverkan mellan säkerhetsavdelningen och HR-avdelningen i frågan kring hot och våld riktat mot anställda ur ett arbetsmiljöperspektiv.
- Säkerställ att det implementerade systemstödet används av samtliga verksamheter för att bedöma risker kopplat till hot och våld i arbetsmiljön enligt Arbetsmiljöverkets föreskrifter samt följ upp efterlevnaden av genomförandet av riskbedömningarna.
- Genomför en lokal trygghetsundersökning till förtroendevalda i syfte att stärka arbetet med att motverka hot och våld mot förtroendevalda genom att vidta adekvata åtgärder utifrån resultatet i samarbete med partierna.

Utifrån de iakttagelser och bedömningar vi har gjort i denna granskning lämnar vi följande rekommendationer till **nämnderna**:

- Säkerställ att samtliga händelser rörande hot och våld rapporteras in i avvikelserapporteringssystemet samt att vidtagna åtgärder dokumenteras och kommuniceras till medarbetare. I detta sammanhang är det viktigt att fortsatt belysa frågan om acceptans- och toleransnivåer i verksamheterna.
- Säkerställ att anställda har kännedom om rutiner samt tillräcklig kunskap i hur de kan förebygga, förhindra och hantera händelser av hot och våld.
- Tillse kontinuerliga informationsinsatser till medarbetarna avseende vilket stöd som kan ges vid uppkommen situation.
- Undersök ifall den kommunövergripande riktlinjen för hot och våld bör innefatta sociala medier i högre utsträckning än idag, framförallt i det förebyggande perspektivet.

Utifrån de iakttagelser och bedömningar vi har gjort i denna granskning lämnar vi även följande rekommendation till **omsorgsnämnden**:

- Aggregera genomförda riskanalyser på enhetsnivå till verksamhetsnivå och möjligen även förvaltningsnivå i syfte att genomföra verksamhets- och förvaltningsövergripande riskanalyser inom området hot och våld i syfte att stärka det förebyggande arbetet.
- Säkerställ att riskbedömningar av brukare alltid genomförs innan första besök samt att de alltid dokumenteras, även om inga risker identifieras, i syfte att få en spårbarhet och dokumentation över att riskbedömningar har genomförts.

Utifrån de iakttagelser och bedömningar vi har gjort i denna granskning lämnar vi även följande rekommendation till **barn- och utbildningsnämnden**:

- Aggregera genomförda riskanalyser på enhetsnivå till verksamhetsnivå och möjligen även förvaltningsnivå i syfte att genomföra verksamhets- och förvaltningsövergripande riskanalyser inom området hot och våld i syfte att stärka det förebyggande arbetet.
- Inventera skolornas skal- och tillträdesskydd samt larm- och kommunikationsmöjligheter vid behov av in- och utrymning. Detta i syfte att identifiera risker, brister och behov för att sedan prioritera och genomföra åtgärder inom dessa delar.

2022-03-30

Lena Salomon

Fredrik Birkeland

Uppdragsledare

Projektledare

Denna rapport har upprättats av Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB (org nr 556029-6740) (PwC) på uppdrag av Kristianstad kommuns revisorer enligt de villkor och under de förutsättningar som framgår av projektplan från den 27 oktober 2021. PwC ansvarar inte utan särskilt åtagande, gentemot annan som tar del av och förlitar sig på hela eller delar av denna rapport.

Bilaga 1 - Förteckning över granskad dokumentation

Analys resultat medarbetarenkät 2020 kommunövergripande nivå, kommunledningskontoret 2020-11-12

Anmälda arbetsolyckor till FK med sjukfrånvaro orsakat av hot och våld efter bransch och år, Arbetsmiljöverket 2021-12-06.

Arbetsmiljöpolicy Miljö- & samhällsbyggnadsförvaltningen, 2019

Checklista för hot och bombhot

Checklista hot och våld, Miljö- & samhällsbyggnadsförvaltningen

Checklista inför övervägande om ensamarbete, Arbete- och välfärdsförvaltningen 2017-09-04

Förvaltningsövergripande resultat medarbetarundersökning, Arbete- och välfärdsförvaltningen

Förvaltningsövergripande handlingsplan för hot och våld, Miljö och samhällsbyggnadsförvaltningen 2019-09-02

Förvaltningsövergripande rutin för ensamarbete och larm, Miljö och samhällsbyggnadsförvaltningen 2021-06-01

Handläggningsrutin Arbetsskada och tillbud, Samverkad i Kommunövergripande samverkansgruppen 2017-05-16

Handläggningsrutin för Systematiskt arbetsmiljöarbete, Kommunstyrelsen 2016-10-26

Handlingsplan kring utåtagerande elever och trygg arbetsmiljö, Förvaltningschefen 2017-11-22

Kristianstads kommuns övergripande riktlinjer för Arbetsmiljö, kommunstyrelsen 2016-10-26

Lokal handlingsplan vid hot och våld, Barn- och utbildningsförvaltningen

Mall för riskbedömning kopplat till risker för hot & våld, Arbete- och välfärdsförvaltningen

Opus - checklista, riskbedömning hot och våld

Policy för trygghet, säkerhet, informationssäkerhet, krisberedskap och civilt försvar i Kristianstads kommunkoncern, Kristianstads kommun 2019-07-04.

Riktlinjer mot Våld och hot i arbetsmiljön, Kommunstyrelsen 2011-09-21.

Riktlinjer för Första hjälpen och krisstöd, Kommunstyrelsen 2012-03-21.

*Rutin Hot & Våld Östra kommunhuset, Arbete- och välfärdsnämnden, Förvaltningschef
2021-04-29*

Rutin Hot & Våld Hembesök, Arbete- och välfärdsnämnden, Förvaltningschef 2021-04-29

Rutin Hot & våld Arbete och välfärdsförvaltningen, Förvaltningschef 2021-04-29

Trygghetsskapande åtgärder gällande förskolor och skolor, Planeringsavdelningen 2020-02-18

Trakasserier, hot och våld mot förtroendevalda

Årlig uppföljning SAM - Årlig uppföljning av systematiskt arbetsmiljöarbete, likabehandling och samverkan.

Årlig uppföljning SAM - Sammanställning, Omsorgsförvaltningen, Arbete- och välfärdsnämnden, Barn- och utbildningsförvaltningen och Miljö- och samhällsbyggnadsförvaltningen.

Årshjul för systematiskt arbetsmiljöarbete, Barn- och utbildningsförvaltningen

Övriga dokument som internkontrollplaner 2021 och riskbedömningar

Bilaga 2 - Enkätfrågor

Välkommen till enkäten om hot och våld ur ett arbetsmiljöperspektiv.

Enkäten tar ca 5-10 min att fylla. Enkätresultatet kommer att behandlas anonymt och resultatet kommer endast presenteras på övergripande nivå.

Tack för ditt deltagande! Dina svar, reflektioner och synpunkter är viktiga för granskningen.

Jag jobbar inom...

- (15) Barn- och utbildningsförvaltningen
- (1) Omsorgsförvaltningen
- (2) Arbete- och välfärdsförvaltningen
- (3) Miljö- och samhällsbyggnadsförvaltningen
- (16) Annan/Vet ej

I min yrkesutövning har jag kontakt med externa personer (t.ex. elev, brukare, klient eller kund och/eller anhöriga).

- (1) Ja
- (2) Nej
- (3) Osäker

Jag har arbetat i Kristianstads kommun i...

- (1) Mindre än 1 år
- (2) 1-3 år
- (3) Mer än 3 år

Hot och våld riktat mot anställda på min arbetsplats har förekommit under det senaste året

- (1) Ja, flera gånger
- (2) Ja, enstaka gånger
- (3) Nej
- (4) Inte vad jag känner till

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

- (1) Ja
- (2) Nej
- (3) Inte vad jag känner till

Jag upplever att rutinerna är etablerade och välkända på min arbetsplats

- (1) Instämmer helt
- (2) Instämmer till stor del
- (3) Instämmer till viss del
- (4) Instämmer inte alls

Jag känner mig säker på hur jag ska agera vid hotfulla eller våldsamma situationer som kan uppkomma i mitt arbete

- (1) Instämmer helt
- (2) Instämmer till stor del
- (3) Instämmer till viss del
- (4) Instämmer inte alls

Eventuell kommentar:

Jag upplever att skal- och tillträdesskyddet på min arbetsplats är tillräckligt (t.ex. låsta dörrar, passerkort, larm).

- (1) Ja
- (2) Delvis
- (3) Nej
- (4) Vet inte / har ingen uppfattning
- (5) Min arbetsplats är mobil (t.ex. hemtjänst)

Eventuell kommentar:

Jag vet vem jag ska vända mig till om en hotfull eller våldsamt situation inträffat

- (1) Instämmer helt
- (2) Instämmer till stor del
- (3) Instämmer till viss del
- (4) Instämmer inte alls

Vid inträffade händelser vet jag vilket stöd jag som anställd kan få

- (1) Instämmer helt
- (2) Instämmer till stor del
- (3) Instämmer till viss del
- (4) Instämmer inte alls

Jag har under de senaste 24 månaderna fått utbildning i hur jag ska hantera våldsamma och/eller hotfulla situationer

- (1) Ja, flera gånger
- (2) Ja, en gång
- (3) Nej, det har jag inte
- (4) Osäker/ vet inte

Jag har fått en genomgång av säkerhetsrutiner någon gång under de senaste 24 månaderna

- (1) Ja, flera gånger
- (2) Ja, en gång
- (3) Nej, det har jag inte
- (4) Osäker/ vet ej

Jag upplever att det bedrivs ett aktivt förebyggande arbete för att motverka hot och våld bland anställda på min arbetsplats

- (1) Instämmer helt
- (2) Instämmer till stor del
- (3) Instämmer till viss del
- (4) Instämmer inte alls

Eventuell kommentar till utbildning och det förebyggande arbetet mot hot och våld

Jag har blivit utsatt för hot i min yrkesutövning någon gång under de senaste 12 månaderna

- (1) Ja, flera gånger
- (2) Ja, en gång
- (3) Nej, det har jag inte
- (4) Vet inte/ osäker
- (5) Vill inte svara

I min yrkesutövning har jag blivit utsatt för ett eller flera av följande typer av hot: (Du kan välja fler än ett svarsalternativ)

- (1) Hot/ påhopp via sociala medier
- (2) Hotfullt e-post, sms eller mms
- (3) Hotfullt uttalande öga mot öga
- (4) Hotfullt telefonsamtal
- (5) Hotfullt brev/ vykort
- (6) Olovligen fotograferad/ inspelad
- (7) Obehagligt besök/ förföljelse
- (8) Annan hotfull händelse

Av vem uttalades hotet/ hoten? (Du kan välja fler än ett svarsalternativ)

- (1) Elev/Klient/Kund/Brukare
- (2) Anhörig
- (3) Obehörig person
- (4) Annan personal
- (5) Annan

Rapporterades händelsen in enligt gällande rutiner?

- (1) Ja
- (2) Nej
- (3) Vet inte/ osäker

Fick du stöd av arbetsgivaren i att göra en polisanmälan av hotet/hoten?

- (1) Ja, jag fick tillräckligt stöd och polisanmälde
- (2) Ja, jag fick tillräckligt stöd men valde att inte polisanmäla
- (3) Nej, men jag polisanmälde ändå
- (4) Nej, jag valde att inte polisanmäla

Vidtogs några åtgärder efter hotet/ hoten

- (1) Ja, tillräckliga åtgärder
- (2) Ja, men inte tillräckliga åtgärder
- (3) Nej, inte vad jag känner till

Chef/ arbetsledare har haft uppföljningssamtal med mig efter händelsen?

- (1) Ja
- (3) Nej
- (4) Vet inte/ osäker

Eventuell kommentar:

Jag har blivit utsatt för våld eller skadegörelse i min yrkesutövning någon gång under de senaste 12 månaderna

- (1) Ja flera gånger
- (2) Ja en gång
- (3) Nej, det har jag inte
- (4) Osäker/ vet inte
- (5) Vill inte svara

Till följd av mitt arbete har jag har blivit utsatt för en eller flera av följande våldssituationer eller skadegörelse:

(Du kan välja fler än ett svarsalternativ)

- (1) Knuff eller liknande
- (2) Slag, spark eller liknande
- (3) Våld med vapen
- (4) Klotter
- (5) Anlagd brand eller liknande
- (6) Annan form av skadegörelse

Vem utsatte dig för våldssituationen? (Du kan välja fler än ett svarsalternativ)

- (1) Elev/Klient/Kund/Brukare
- (2) Anhörig
- (3) Obehörig person
- (4) Annan personal
- (5) Annan

Rapporterade du händelsen till arbetsledare eller motsvarande?

- (1) Ja
- (2) Nej, jag ville inte få ytterligare uppmärksamhet kring händelsen
- (3) Nej, jag ansåg att den inte var tillräckligt allvarlig
- (4) Nej, jag anser att det sällan leder till åtgärd
- (5) Annan orsak

Vem rapporterade du hotet/händelsen till? (Du kan välja fler än ett svarsalternativ)

- (1) Jag rapporterade inte händelsen
- (2) Polisanmälde själv
- (3) Säkerhetssamordnare
- (4) Chef
- (5) Skyddsombud
- (6) Annan person

Fick du stöd av arbetsgivaren i att göra en polisanmälan av hotet/hoten?

- (1) Ja, jag fick tillräckligt stöd och polisanmälde
- (2) Ja, jag fick tillräckligt stöd men valde att inte polisanmäla
- (3) Nej, men jag polisanmälde ändå
- (4) Nej, jag valde att inte polisanmäla

Chef/arbetsledare har haft uppföljningssamtal med mig efter händelsen?

- (1) Ja, kort efter händelsen
- (2) Ja, tre månader efter händelsen
- (3) Nej
- (4) Vet inte/ osäker

Eventuella kommentarer:

Övrig kommentar

Här kan du lämna eventuella kommentarer som du vill lyfta med till oss i vår granskning:

Stort tack för din medverkan!