

Revisionsrapport

Arbetet mot hot och våld inom regionens verksamheter

Carina Olausson
Certifierad kommunal revisor

Bo Rehnberg
Certifierad kommunal revisor

Erik Jansen
Revisionskonsult

Jacob Svensson
Revisionskonsult

Moa Wuotila
Revisionskonsult

November 2018

Region Norrbotten

Innehåll

| | |
|---|-----------|
| Sammanfattning | 2 |
| 1. Inledning | 3 |
| 1.1. Bakgrund | 3 |
| 1.2. Syfte och Revisionsfråga..... | 3 |
| 1.3. Revisionskriterier | 3 |
| 1.4. Kontrollmål | 3 |
| 1.5. Avgränsning..... | 4 |
| 1.6. Metod..... | 4 |
| 2. Iakttagelser och bedömningar | 6 |
| 2.1. Riskanalys..... | 6 |
| 2.2. Styrdokument..... | 7 |
| 2.3. Utbildning..... | 9 |
| 2.4. Möjlighet till hjälp vid vålds- eller hotsituation | 11 |
| 2.5. Stöd & hjälp efter våld eller hot om våld..... | 14 |
| 2.6. Avvikelse rapportering | 16 |
| 2.7. Uppföljning..... | 17 |
| 2.8. Rapportering till regionstyrelsen | 19 |
| 3. Revisionell bedömning..... | 20 |
| 3.1. Rekommendationer..... | 21 |

2018-11-29



Marie Lindblad
Certifierad kommunal revisor
Uppdragsledare



Carina Olausson
Certifierad kommunal revisor
Projektledare

Sammanfattning

För sammanfattning av granskningens iakttagelser och bedömnings hänvisar vi till avsnitt 3 i denna rapport.

1. Inledning

1.1. Bakgrund

Hot och våld är inte ovanligt förekommande inom offentliga verksamheter. Speciellt i den patientnära kontakten finns ökade risker för regionens personal. Incidenter kan inträffa vid exempelvis ambulansarbete, sjukhusens akutsjukvård, vårdcentralernas mottagningar/jourmottagningar och inom psykiatrin. Närmare en tredjedel av alla anmälda arbetsskador till arbetsmiljöverket om våld kommer från sjukvården.

Arbetsplatser ska utformas och utrustas för att förebygga risken för hot och våld så långt det är möjligt. Arbetsmiljöverkets föreskrifter om våld och hot i arbetsmiljön (AFS 1993:2) gäller på alla arbetsplatser. Åtgärderna som vidtas skall vara av så väl riskförebyggande som uppföljande karaktär.

Revisorerna i Region Norrbotten har i sin revisionsplanering för revisionsåret 2018 prioriterat granskning inom området hot och våld.

1.2. Syfte och Revisionsfråga

Granskningen syftar till att bedöma om:

- Regionstyrelsens säkerhetsarbete syftande till att förebygga, förhindra och hantera hot och våld mot anställda är ändamålsenligt.
- Regionstyrelsens interna kontroll inom området är tillräcklig.

1.3. Revisionskriterier

Revisionskriterier utgörs av:

- Kommunallag (2017:725)
- Strategisk plan 2018 – 2020
- Arbetsmiljöverkets föreskrifter (AFS 1993:2)

1.4. Kontrollmål

- Baseras arbetet för att förebygga risker för hot och våld på en dokumenterad riskanalys på regionövergripande nivå och verksamhetsnivå?
- Finns en tillräcklig styrning från regionstyrelsen för att säkerställa att gällande interna styrdokument avseende arbetet för att förebygga hot och våld är kända och tillämpas inom verksamheterna?
- Har arbetstagarna fått tillräcklig utbildning gällande hot och våld i arbetsmiljön?

- Finns tillräckliga möjligheter för arbetstagarna att kalla på snabb hjälp vid en vålds- eller hotsituation?
- Ges arbetstagare som utsatts för våld eller hot om våld möjlighet till snabb hjälp och stöd?
- Sker en avvikelserapportering i en tillräcklig utsträckning inom verksamheterna?
- Används avvikelserapporteringen som en del i det systematiska arbetet att utreda incidenter?
- Sammanställs incidenter avseende hot och våld inom verksamheterna och rapporteras till regionstyrelsen?

1.5. Avgränsning

Inom ramen för regionens totala säkerhetsarbete avgränsas granskningen till att omfatta området hot och våld.

Granskningsobjektet utgörs av regionstyrelsen och avser verksamhetsåret 2018. I övrigt se syfte och revisionsfråga.

1.6. Metod

Regionens säkerhetsnivå för delområdet hot och våld bedöms genom att följande områden granskas:

- Organisation för säkerhetsansvar och säkerhetsarbetet
- Riskanalys - riskbedömning
- Riktlinjer - handlingsplaner/mål/checklistor
- Kännedom om och tillämpning av riktlinjer
- Säkerhetsutbildning avseende hot och våld
- Tillbudsrapportering, åtgärder och uppföljning

Granskningen har genomförts i två steg.

Steg 1:

Utgör en enkätundersökning som tillsänts ett urval av regionens verksamheter. Följande verksamheter valdes ut för utskick av enkät:

- Akutmottagningsverksamheter vid länets sjukhus (noteras bör att inom denna verksamhet ingår ambulansverksamheterna vid länets sjukhus).
- Vuxenpsykiatriska verksamheter i länet.
- Barnpsykiatrisk verksamhet i länet.
- Psykiatri Läns gemensamt, Öjebyn i Piteå
- Samtliga hälsocentraler (exkl. de som drivs i privat regi inom ramen för vårdval Norrbotten)

- Kundservice (tidigare receptionen) vid länets sjukhus

Utifrån enkätens resultat genomfördes sedan en analys och urval av verksamheter där intervju och lokal dokumentanalys genomfördes.

Steg 2:

Inom ramen för steg 2 i granskningen har dokumentanalys och intervju med företrädare, urval av chefer/medarbetare, för 10 verksamheter skett. Dessa verksamheter har varit:

- Vuxenpsykiatri Piteå
- Akutsjukvården, Piteå sjukhus
- Psykiatri länsgemensamt, Öjebyn i Piteå
- Hällans Hälsocentral, Piteå
- Akutsjukvården, Sunderby sjukhus
- Örnäsets Hälsocentral, Luleå
- Barnpsykiatri, Sunderby sjukhus
- Pajala Hälsocentral
- Jokkmokk Hälsocentral
- Haparanda Hälsocentral

I granskningen har härutöver även intervju/avstämningar genomförts med:

- Säkerhetssamordnare Gällivare närsjukvårdsområde
- Säkerhetssamordnare Kalix närsjukvårdsområde
- Säkerhetssamordnare Piteå närsjukvårdsområde
- Säkerhetssamordnare Luleå/Boden närsjukvårdsområde
- Säkerhetschef
- HR-partner inom division närsjukvård

Sammantaget har 25 intervjuer genomförts inom ramen för denna granskning. Samtliga som via intervju eller annan kontakt berörts av denna granskning har getts möjlighet till faktakontroll av granskningens iakttagelser.

2. Iakttagelser och bedömningar

2.1. Riskanalys

Enligt arbetsmiljöverkets AFS (1993:2) "Våld och hot i arbetsmiljön" skall arbetsgivaren enligt § 2 utreda risker för våld och hot om våld som kan finnas i arbetet. Det skall även vidtas åtgärder som kan föräntledas av utredningen. Vidare anges under § 3 att arbetet skall ordnas så att risk för våld eller hot om våld så långt som det är möjligt förebyggs.

Detta avsnitt syftar till att bedöma om arbetet för att förebygga risker för hot och våld baseras på en dokumenterad riskanalys på en regionövergripande nivå såväl som på verksamhetsnivå.

2.1.1. Iakttagelser

Övergripande nivå

På regionövergripande nivå finns checklistan "Våld och hot i arbetsmiljön" framtagen som stöd för verksamheterna. Checklistan inleds med stödbeskrivning för riksinventering. På basis riskinventeringen beskrivs hur åtgärder kan vidtas, vilka tillförs det systematiska arbetsmiljöarbetet.

Det analysunderlag på övergripande nivå som idag finns kopplat till hot och våld utgörs därmed av den dokumentation som upprättas inom ramen för regionens systematiska arbetsmiljöarbete. I regionens uppföljningsrapport för år 2017 nämns ett antal förbättringsområden, vilka är:

- Stödja (informera och utbilda) chefer i det systematiska arbetsmiljöarbetet.
- Informera om att Företagshälsan kan bistå med metodstöd vid en första riskbedömning.

Vidare anges i uppföljningsrapporten från 2017 följande kopplat mot arbetsskador och tillbud i verksamheterna:

- Divisionerna uppger att det är stickskador, hot och våldshändelser tillsammans med halk- och fallskador som är de vanligast förekommande.

Verksamhetsnivå

Som framgår av vår granskning på regionövergripande nivå finns checklista kopplat mot hot och våld, samt arbete med det systematiska arbetsmiljöarbetet som stöd för verksamheterna att inventera och analysera riskerna för hot och våld.

En majoritet av de verksamheter som systematisk genomför riskanalyser återfinns i vår granskning i slutenvården, alternativt är en sådan psykiatrisk verksamhet som tillämpar en specifik modell för våldsprevention benämnd Bergenmodellen. Vår granskning kan inte styrka att Bergenmodellen tillämpas i några andra verksamheter än de psykiatriska verksamheterna som valts ut i vår granskning.

Vad avser övriga granskade verksamheter visar vår granskning på mycket låg förekomst av riskanalyser utifrån ett hot- och våldsperspektiv.

Av våra intervjuer framkommer att det finns en generell medvetenhet inom verksamheterna om att hot och våld är en riskfaktor för personalen. Detta har dock inte föranlett att verksamheterna systematiskt kommit att utföra riskanalyser inom området. Vår granskning kan ej heller styrka att detta föranlett någon styrning från övergripande nivå för att säkerställa att dessa riskanalyser dokumenteras och sammanställs.

Den generella avsaknaden av riskanalyser i verksamheterna framkommer även vid våra intervjuer med säkerhetsorganisationen inom regionen. Vår granskning har inte kunnat styrka att säkerhetsorganisationen erhållit systematiskt framtagna riskanalyser från verksamheterna eller från regionövergripande nivå. Detta innebär att säkerhetsorganisationen inte erhållit sådant underlag för att kunna stödja HR i arbetet med riskprevention ur ett hot- och våldsperspektiv.

2.1.2. Bedömning

Vår bedömning är att arbetet med att förebygga risker för hot och våld endast i *begränsad utsträckning* baseras på dokumenterad riskanalys. Detta gäller såväl på regionövergripande- som på verksamhetsnivå.

Vår bedömning baseras på att regionstyrelsens arbete för att förebygga risker för hot och våld i *begränsad utsträckning* baseras på en dokumenterad riskanalys på regionsövergripande nivå.

Vi bedömer att den låga kännedomen om riskinventering gällande hot och våld i verksamheterna, samt den låga tillämpningen av gällande checklistor och stöd inom området, föranleder att det på regionövergripande nivå inte finns ett tillräckligt underlag att basera arbetet mot hot och våld utifrån.

Vår granskning visar även att organisationen själv identifierat detta som ett förbättringsområde. Detta genom att områden för att stärka arbetet med riskanalyser listas som aktiviteter i uppföljningsrapporten kopplat mot det systematiska arbetsmiljöarbetet från år 2017.

Vi vill särskilt betona att vi i sammanhanget bedömer det som en brist att det *inte* finns en tydliggjord och systematisk rapportering av riskanalyser från regionens verksamheter till regionens säkerhetsorganisation. Avsaknaden av sammanställda och rapporterade riskunderlag torde föranleda lägre möjlighet för säkerhetsorganisationen att utgöra aktivt stöd för riskprevention ur ett hot- och våldsperspektiv.

2.2. Styrdokument

Arbetsgivaren har ansvar för säkerheten på arbetsplatsen. Lokala behov och förutsättningar avgör hur arbetet bäst organiseras och vilka handlingsprogram som behövs för att förebygga hot och våld. Inom arbetsstället bör det finnas en gemensam grundsyn på hur säkerhetsarbetet skall bedrivas och är det svårt att förutse hur stor risken är, bör beredskapen vara allsidig.

Enligt AFS § 3 skall särskilda säkerhetsrutiner finnas för arbete som kan medföra risk för våld eller hot om våld. Rutinerna skall hållas aktuella och följas upp fortlöpande. Dessutom skall rutinerna vara kända av arbetstagare som kan bli berörda av riskerna.

Detta avsnitt syftar till att redogöra för om tillräcklig styrning från regionstyrelsen finns för att säkerställa att gällande interna styrdokument avseende arbetet för att förebygga hot och våld är kända och tillämpas inom verksamheterna.

2.2.1. Iakttagelser

Vi kan identifiera följande övergripande styrande dokument som relevanta kopplat till området hot och våld:

- *Arbetsskador & tillbud*
- *Hot och våld på arbetsplatsen*
- *Film om våld och hot på arbetsplatsen*

Samtliga dokument (och film) återfinns på regionens eget intranät *insidan*. I dokumentationen framgår att det riskförebyggande arbetet kopplat till hot och våld ska ingå som en naturlig del av det systematiska arbetsmiljöarbetet. I dokumentationen framgår även att chefernas ansvar bl.a. innefattar att:

- Se till att anställda har tillräcklig utbildning och har fått tydliga instruktioner om hur hot och våld ska hanteras.
- Utredda risker och vidta åtgärder.
- Organisera arbetet och bemanning så att risker förebyggs.
- Låta placera, utforma och utrusta arbetsplatsen så att hot och våld situationer undviks.
- Vid behov installera larm och kontrollera att rutiner finns för snabba hjälpinsatser.
- Se till att säkerhetsrutiner regelbundet övas.
- Dokumentera, utreda och rapportera händelser kopplat till hot och våld.
- Organisera och införa rutiner för hjälp och stöd till drabbade anställda.

Vidare framgår att det är personalansvarig chefs ansvar att genomföra stödinsatser efter chockartade händelser. Vad avser riskbedömning framgår att en övergripande genomgång av vilka möjliga risker som finns, och vilka möjliga konsekvenser de kan få, ska genomföras inom varje verksamhet.

Den informationsfilm som finns kopplat till hot och våld på arbetsplatsen syftar till att användas på exempelvis arbetsplatsträffar. Vidare identifieras HR-partners, säkerhetsamordnare samt företagshälsan som viktiga resurser som genom sina kunskaper kan bistå arbetsplatserna i frågor som berör detta område. Vår granskning har dock inte visat på några styrande dokument som säkerställer att det finns ett systematiskt informations- och rapporteringsflöde mellan dessa identifierade resurser. Våra intervjuer visar istället att det från regionövergripande nivå inte finns en styrning som säkerställer en rapporteringssystematik mellan HR-organisationen och säkerhetsorganisationen. Säkerhetsorga-

nisationen vittnar i vår granskning om låg kännedom om identifierade risker och händelser som dokumenterats inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet.

Vår granskning visar att framtagna styrande dokument inom området sällan är kända i verksamheterna, samt att få av de besökta verksamheterna uppger att styrdokumentet tillämpas.

Härutöver framgår det av våra intervjuer att verksamheterna i viss utsträckning har arbetat fram egna dokument, checklistor och rutiner kopplat till området. Dessa har dock inte alltid baserats på regionövergripande dokumentation, vilket även innebär att de rutiner som finns upprättade skiljer sig åt mellan verksamheterna.

Vår granskning av uppföljningsrapporten för det systematiska arbetsmiljöarbetet från år 2017 visar att följande områden är självskattade förbättringsområden inom verksamheterna:

- Göra rutinen, för hur Region Norrbotten arbetar med det systematiska arbetsmiljöarbetet känd, "Beskrivning av arbetsmiljöledningssystemet".
- Vid behov ta fram lokala rutiner för det systematiska arbetsmiljöarbetet.

Vår enkätundersökning visar även att ungefär 45 % av respondenterna uppger att de endast till viss del, eller inte, upplever sig ha fått tillräckliga instruktioner för att kunna utföra arbetet säkert och med tillfredsställande trygghet och där hot och våld förebyggs.

2.2.2. Bedömning

Vår bedömning är att det i *begränsad utsträckning* finns en tillräcklig styrning från regionstyrelsen för att säkerställa att gällande interna styrdokument avseende arbetet för att förebygga hot och våld är kända och tillämpas inom verksamheterna.

Vår bedömning baseras på att det inom regionen finns styrande dokument upprättade som återfinns på intranätet *insidan*. Dokumenten är dock i begränsad uträckning kända i verksamheterna. I detta sammanhang bör det särskilt noteras att regionens verksamheter själv, inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet år 2017, skattat gällande rutindokument för hur det systematiska arbetsmiljöarbetet – där hot och våld ingår – skall bedrivs som ett förbättringsområde.

Vår bedömning stärks även av resultaten utifrån genomförd enkätundersökning, samt utifrån våra intervjuer.

2.3. Utbildning

Varje arbetstagare har rätt till information om riskerna på arbetsplatsen samt vilka åtgärder som skall vidtas ifall en hot- eller våldssituation inträffar.

Enligt AFS § 4 framgår att alla arbetstagare skall ha tillräcklig utbildning och information för att kunna utföra arbetet säkert och med tillfredsställande trygghet. Med det åsyftas exempelvis att utbildningar kopplat till hot och våld genomförs, att styrande dokument finns kopplat till dessa utbildningar, att utbildningarna är samordnade på övergripande

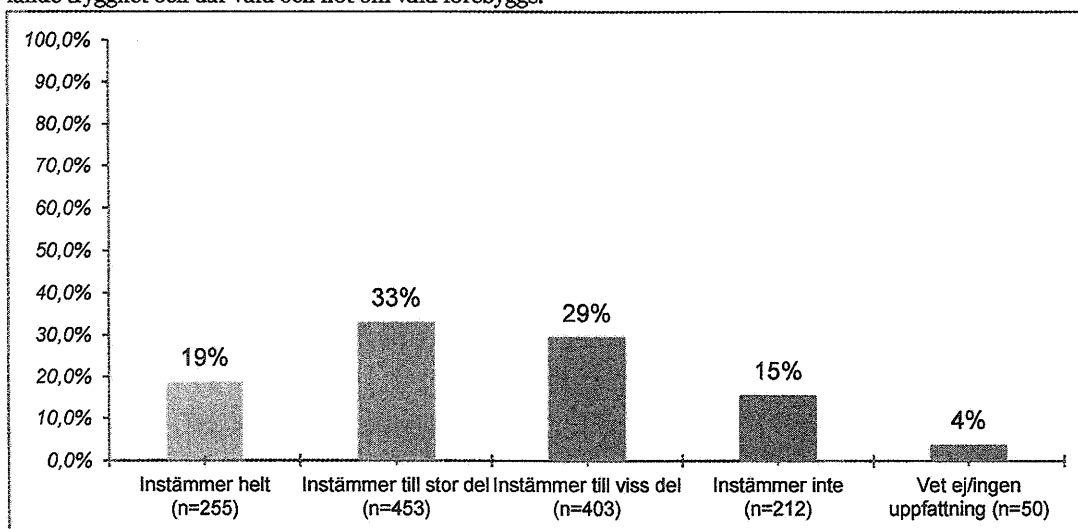
nivå samt om utbildningar inom hot och våld genomförs som en del av arbetstagarens introduktionsprogram.

Detta avsnitt syftar till att bedöma om arbetstagarna fått tillräcklig utbildning gällande hot och våld i arbetsmiljön.

2.3.1. Iakttagelser

Resultat av vår enkätundersökning visar att 44 % av respondenterna endast till viss del eller inte instämmer i påståendet att de har fått tillräcklig utbildning och information, eller får tillräckliga instruktioner för att kunna utföra arbetet säkert och med tillfredsställande trygghet där våld och hot om våld förebyggs (se figur 1 nedan).

Figur 1 - Påstående: Jag som arbetstagare upplever att jag av min arbetsgivare har fått tillräcklig utbildning och information och får tillräckliga instruktioner för att kunna utföra mitt arbete säkert och med tillfredsställande trygghet och där våld och hot om våld förebyggs.



Vid introduktionsprogrammet för nyanställd personal, samt vid anställning av vikarier inom regionen, tas hot och våld enligt rutin upp som en informationspunkt. Samtliga arbetstagare som anställs inom Region Norrbotten får härigenom idag en grundläggande kunskap om att det finns rutiner och visst utbildningsmaterial inom området. Det bör dock särskilt betonas att detta är en informationspunkt vid introduktion och inte en kunskaphöjande aktivitet/utbildning där innehållet kring rutiner eller utbildningsmaterialet går igenom.

Vår granskning visar att det inte finns en regionövergripande styrning som säkerställer systematisk utbildning kopplat till hot och våld inom verksamheterna. Inom några få verksamheter vi besökt har ett antal anställda haft möjlighet att delta på utbildning/föreläsning inom området hot och våld. Detta har dock inte skett inom ramen för någon fastställd eller systematisk utbildningsplan. Vissa verksamheter hänvisar till den informationsfilm som finns på regionens intranät, men ingen verksamhet uppger att denna utbildningsfilm är fullgod för att säkerställa en tillräcklig kunskap hos personalen inom området. I sammanhanget bör noteras att samtliga verksamheter vi besöker uttrycker behov av att stärka främst kunskaperna avseende prevention för att förebygga risker

kopplat till hot och våld, men även utbildning kring hur hot och våldssituationer skall hanteras i de fall de uppkommer.

De psykiatriska verksamheter som valts ut inom ramen för denna granskning, och som tillämpar Bergenmodellen, uppges fortlöpande och systematisk genomföra tillräcklig utbildning kopplat till hot och våld utifrån modellen. I dessa verksamheter är utbildning inom området en del av en årscykel inom utbildningsområdet.

Vi noterar att ett arbete genomförs inom regionen för att ta fram en webbaserad utbildning inom hot och våld.

Vi noterar även att det genomförs en grundläggande arbetsmiljöutbildning - *bättre arbetsmiljö i samverkan* – för chefer och skyddsombud. Utbildningen genomförs av företagshälsan, hot och våld ingår som ett underämne i utbildningen.

2.3.2. Bedömning

Vi bedömer att arbetstagarna i *begränsad utsträckning* fått tillräcklig utbildning gällande hot och våld i arbetsmiljön.

Vår bedömning baseras på att granskningen visar att utbildning kopplat till hot och våld inte genomförs på ett systematiskt inom regionens verksamheter, förutom inom de psykiatriska verksamheterna. Vår granskning kan ej heller styrka att det från regionövergripande nivå finns en styrning som säkerställer att systematisk utbildning inom området genomförs.

Vår bedömning baseras även på att vår enkätundersökning visar att en majoritet av respondenterna, 44 %, anser att man endast till viss del, eller inte, har fått tillräcklig utbildning inom området.

Vi ser dock positivt på att området berörs vid introduktion av nyanställd personal inom regionen, att en utbildningsfilm finns på regionens intranät samt att viss utbildning genomförs för chefer och skyddsombud. I sammanhanget är det även positivt att i varje fall de psykiatriska verksamheterna systematiskt genomför utbildning utifrån den så kallade Bergenmodellen.

2.4. Möjlighet till hjälp vid vålds- eller hotsituation

För att snabb hjälp skall kunna ges i en nödsituation behövs i allmänhet en i förväg uppgjord plan. Ofta är det dock nödvändigt att installera larmanordning vid arbetsplatsen. Typ av larm bör väljas med hänsyntill den risk som kan förutses.

För att larmanordningen skall vara effektiv är det nödvändigt att arbetstagaren vet hur man använder den. Vidare är det viktigt att det finns en organisation för hur larmet skall tas emot, vilka som skall reagera på det och vilka åtgärder som skall vidtas. Andra tekniska hjälpmedel kan även behövas om nödvändigt, exempel på sådana hjälpmedel kan vara snabbtelefon, dold telefon eller optisk bevakning i form av stillbildskamera, Tv-övervakning med video (regleras i lagen SFS 1990:484 om övervakningskameror m.m.) eller bevakningsspeglar.

Enligt AFS § 7 framgår att arbetstagarna skall ha möjlighet att kalla på snabb hjälp vid en vålds- eller hotsituation.

Arbetsgivaren skall se till att:

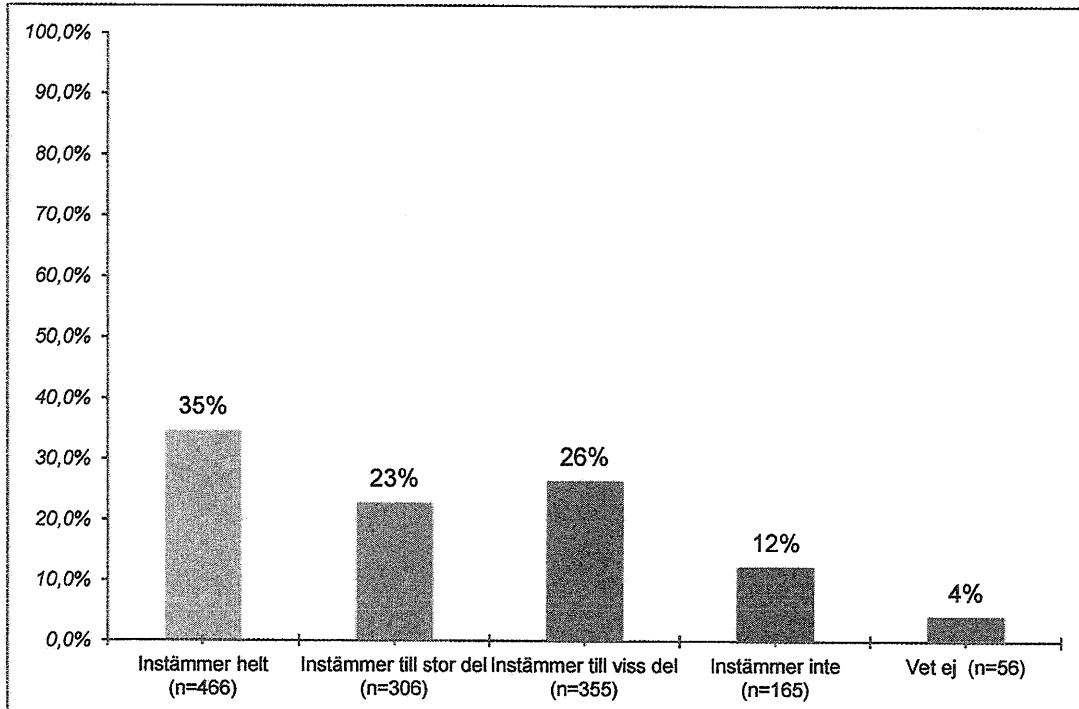
- Larmutrustning finns där så krävs för säkerheten.
- Fastställda rutiner finns för vem som skall ta emot larm och för åtgärder som skall vidtas när larm utlösts.
- Övning av säkerhetsrutiner och åtgärder vid larm genomförs regelbundet.
- Larmutrustning underhålls och kontrolleras.
- Andra tekniska hjälpmedel finns tillhanda om det behövs.

Detta avsnitt syftar till att redogöra för om det finns tillräckliga möjligheter för arbetstagarna att kalla på snabb hjälp vid en vålds- eller hotsituation.

2.4.1. Iakttagelser

I vår enkät svarade ca 12 % av respondenterna att de *inte* hade möjlighet att kalla på snabb hjälp vid en våld- eller hotsituation. Ytterligare ca 26 % angav att *de endast till viss del* kunde kalla på snabb hjälp. Se figur 2 nedan.

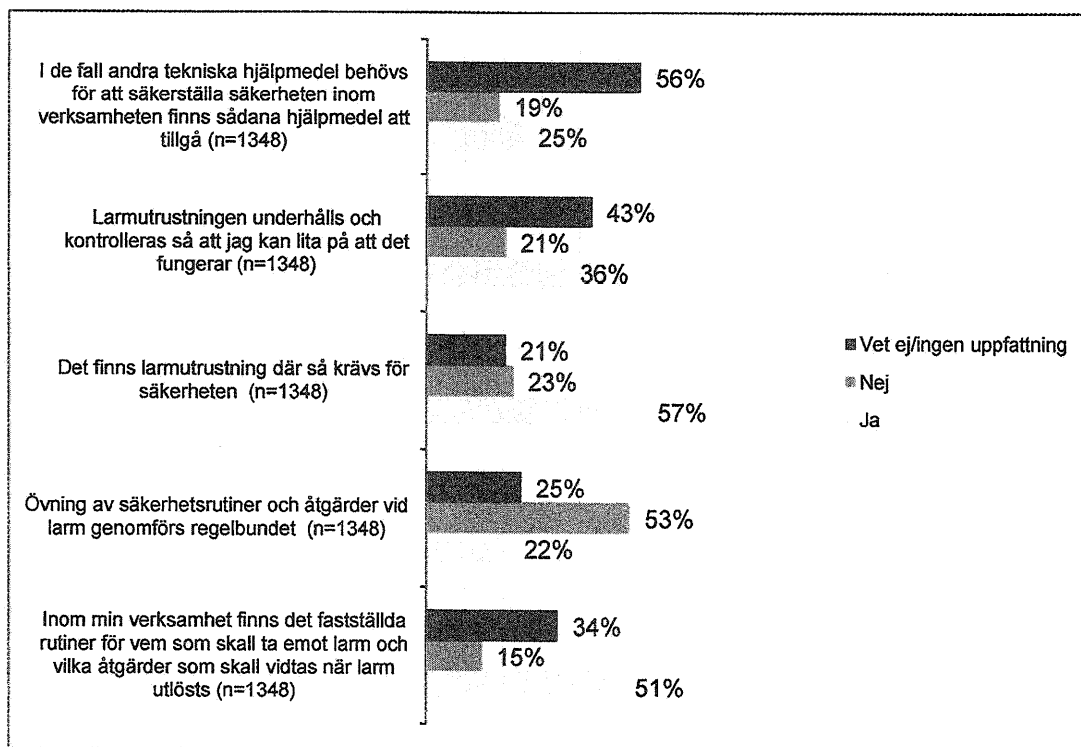
Figur 2 - Påstående: I min yrkesroll har jag möjlighet att kalla på snabb hjälp vid en vålds- eller hotsituation.



Vidare angav 34 % av de svarande angav att de *inte* visste om det fanns rutiner för vem som skulle ta emot ett larm vid en hot eller våldssituation, eller vilka åtgärder som skulle vidtas. Ca 23 % angav även av det *inte* fanns någon larmutrustning installerad trots att

säkerheten/riskerna var sådana att larmutrustning skulle behövas. Se figur 3 nedan. Detta skall ställas i relation mot att 35 % av respondenterna angav att de någon gång under 2016 eller 2017 blivit utsatta för hot, och 16 % uppgav att de under samma period blivit utsatta för våld inom ramen för sitt arbete.

Figur 3 – Påståenden gällande tekniska hjälpmedel.



Vår granskning visar att tekniska hjälpmedel och säkerhetsutrustning i större utsträckning återfinns inom akutsjukvård och psykiatrisk verksamhet. Vad avser övriga verksamheter visar vår granskning att det i begränsad utsträckning återfinns tillräcklig säkerhetsutrustning och tekniska hjälpmedel. Granskningens inledande kontrollfråga visade på låg förekomst av riskanalyser i verksamheterna, vilket gör att det bör hållas i minnet att förekomst av larm därmed inte alltid baseras på en analys över de risker som bedöms finnas i verksamheterna, utan i vissa fall är förekomsten av larm beroende av om verksamheten genomfört en riskinventering och bedömning – som granskningen visat inte alltid sker – kopplat mot hot och våld.

Vår granskning visar att larmfunktioner och larm förekommer i olika utsträckning inom verksamheterna. Det kan dels handla om personlarm eller strategiskt placerade larmknappar. I vissa fall uppges dock att verksamheterna använder patientlarmen för att kunna påkalla hjälp vid en hot eller våldssituation. I detta sammanhang bör särskilt noteras att patientlarmen inte installerats för att användas för medarbetarnas säkerhet. Patientlarmen är ej heller genom rutin eller övning tilltänkta att användas för att påkalla hjälp vid en hot eller våldssituation. Den medarbetare som kallar på hjälp via patientlarmet riskerar att tillkalla personal som inte har kännedom om vilken typ av risksituation som råder när denne anländer till larmplatsen.

Rutiner för vem som skall ta emot larm samt vilka åtgärder som skall vidtas när larm utlösts uppges sällan vara tydligt inom verksamheterna. Inom de besökta psykiatriska verksamheternas slutenvård upplevs dock detta av personalen som mer tydligt, där övning av säkerhetsrutiner och åtgärder vid larm även genomförs systematiskt.

Vad avser andra tekniska hjälpmedel visar vår granskning att skalskydd, exempelvis i form av säkerhetsdörrar, tidstyrda lås, kameror etc, återfinns främst inom akutsjukvård och psykiatri. Än en gång bör detta ställas i relation till förekomsten av riskanalyser i verksamheterna. *Förekomst, eller icke förekomst, av tekniska hjälpmedel är inte alltid en följd av genomförda riskanalyser i verksamheterna.*

Härutöver framgår det av våra intervjuer att möjligheten att kalla på extern hjälp är en utmaning för verksamheter som geografiskt ligger långt från de större orterna i länet. När ett behov uppstår där hjälp från extern aktör behövs (exempelvis polis eller vaktbolag) är hjälpinsatsen ofta i tid så långt bort att det eventuella hotet inte längre är aktuellt eller att det blivit ett tillbud/incident när insatsen når fram. Vid våra intervjuer erhåller vi en rad beskrivningar över händelser som uppkommit på främst hälsocentraler i länet där riskerna för allvarliga tillbud varit överhängande, men där det saknats möjlighet att tillkalla snabb hjälp. Som konkret exempel kan nämnas att Pajala Hälsocentral ofta inte har polis på orten att tillkalla, samtidigt som verksamhetens ledning uppger att ingen vakt eller något larmbolag finns upphandlat för att kunna tillkallas till verksamheten. Personalen inom verksamheten har härigenom ingen möjlighet att få ändamålsenliga hjälpinsatser snabbt om överhängande fara för våld uppstår.

Vår granskning visar att rondering av vaktbolag eller tillkallande av väktare, kan göras inom vissa verksamheter i syfte att förstärka säkerheten vid behov, men att detta ofta är en ordning som återfinns i verksamheter närmre de större orterna i länet, främst verksamheter belägna vid något av sjukhusen.

2.4.2. Bedömning

Vår bedömning är att det i *begränsad utsträckning* finns tillräckliga möjligheter för arbetstagarna att kalla på snabb hjälp vid en vålds- eller hotsituation.

Vår bedömning baseras främst på resultatet av genomförd enkät. Bedömningen baseras vidare på att våra intervjuer styrker att ändamålsenlig larmutrustning eller andra tekniska hjälpmedel i begränsad utsträckning finns installerad i verksamheterna.

Vi noterar även, och ser allvarligt på, att möjligheten att tillkalla snabb och ändamålsenlig hjälp för medarbetare inte kan garanteras inom alla vårdverksamheter inom regionen.

2.5. Stöd & hjälp efter våld eller hot om våld

För att undvika eller lindra skador av en vålds- eller hotsituation och förebygga framtida problem är det viktigt att det finns en förberedd organisation för detta på alla arbetsplatser. På större arbetsplatser bör någon form av räddningsledning eller krisgrupp finnas. Det är nödvändigt att arbetstagaren vid en svårt chockartad händelse genast får hjälp med såväl medicinskt som psykologiskt omhändertagande. Det är därför mycket viktigt att arbetsgivaren tillser att arbetstagare får den hjälp, också av professionellt slag, som kan be-

hövas både omedelbart efter händelsen och senare. Ett gott omhändertagande från arbetskamrater eller verksamhetsledning kan avsevärt lindra följderna.

Enligt AFS § 11 framgår att arbetstagare som utsatts för våld eller hot om våld skall snabbt få hjälp och stöd för att förebygga eller lindra såväl fysisk som psykisk skada. Arbetsgivaren skall ha särskilda rutiner för detta.

Detta avsnitt syftar till att redogöra för om arbetstagare som utsatts för våld eller hot om våld ges möjlighet till snabb hjälp och stöd?

2.5.1. Iakttagelser

I vår enkät anger ca 1/3 av respondenterna att de aldrig blivit utsatta för våld eller hot om våld. Ca 1/3 anger att det helt eller till stor del ges snabbt stöd för att förebygga eller lindra såväl fysisk som psykisk skada. Noterbart är dock att 1/3 av respondenterna anger att man inte vet, eller bara till viss del eller inte, får snabbt stöd för att förebygga eller lindra såväl fysisk som psykisk skada.

Region Norrbotten har på sitt intranät särskilt tydliggjort chefens ansvar sett till riskerna med hot och våld inom verksamheterna. Det framgår tydligt att det är chefens ansvar att genomföra stödinsatser efter chockartade händelser. Vår granskning kan dock inte styrka att tydliga rutiner och riktlinjer utarbetats av regionstyrelsen i syfte att säkerställa systematisk och ändamålsenlig hjälp och stöd efter tillbud.

Vår granskning visar att arbete med stöd och hjälp efter tillbud genomförs i olika utsträckning inom verksamheterna, beroende på risken för återkommande hot och våld. Granskningen visar att det inom vissa – men inte alla - verksamheter finns lokalt utformade rutiner i form av exempelvis checklistor för hjälp och krisstöd. Inom dessa verksamheter uppges det egna arbetet generellt fungera bra utifrån vad som framkommer vid våra intervjuer.

Exempel på egna utformade rutiner som tillämpas efter tillbud innefattar bl.a. följande:

- kontakt med närmsta chef
- debriefing med kollegor
- kamratstöd kopplas in
- uttagande ur tjänst
- möjlighet till kontakt med psykolog
- företagshälsan kopplas in efter behov

2.5.2. Bedömning

Vår bedömning är att arbetstagare som utsatts för våld eller hot om våld *till övervägande del* ges möjlighet till snabb hjälp och stöd.

Bedömningen baseras på att det via regionens intranät är tydliggjort att chefen har ansvar för att säkerställa snabb hjälp och snabbt stöd vid inträffade hot och/eller våldshändelser. Vår granskning visar att detta föranlett att vissa, men inte alla, verksamheter har fast-

ställda rutiner som säkerställer att det finns möjlighet till detta stöd och denna hjälp om något inträffar.

2.6. Avvikelse rapportering

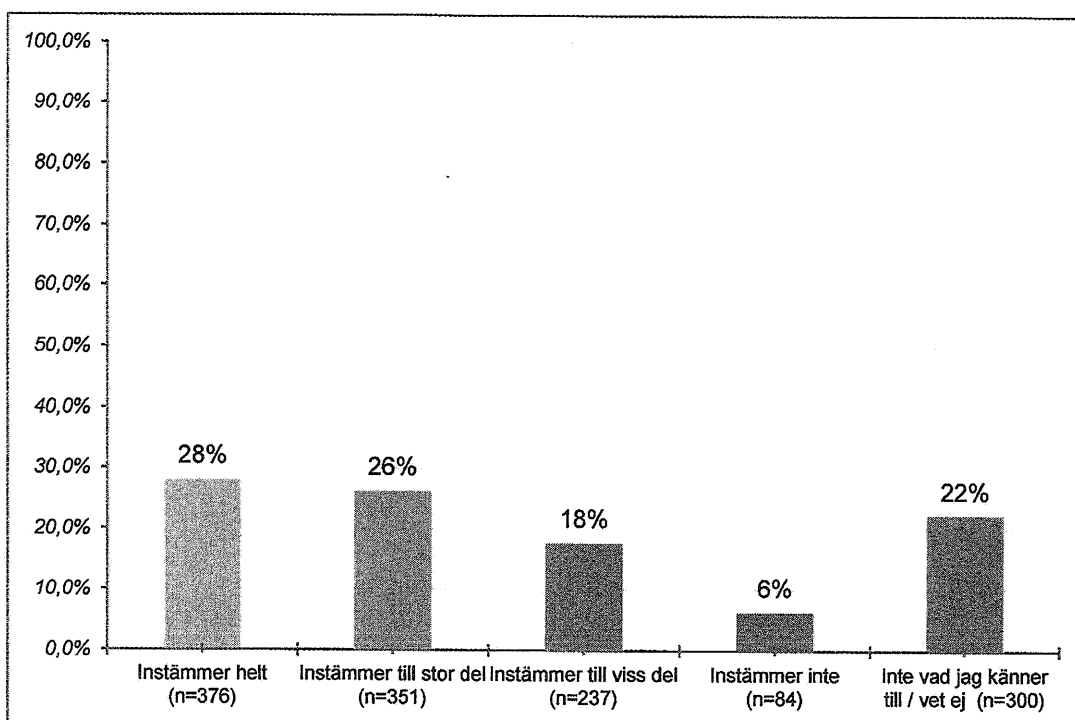
Det är viktigt att det finns rutiner för att uppmärksamma, rapportera och följa upp alla tillbud och händelser med inslag av våld och hot. Det är viktigt att arbetsgivaren utifrån såväl rapporter om inträffade händelser som från uppmärksammade risker vidtar de åtgärder som behövs.

Enligt AFS § 10 framgår att tillbud och händelser med våld eller hot om våld skall dokumenteras. Detta avsnitt syftar till att redogöra för om avvikelserapportering sker i en tillräcklig utsträckning inom verksamheterna.

2.6.1. Iakttagelser

Vår enkätundersökning visar att 54 % av respondenterna instämmer i påståendet att tillbud och händelser med våld eller hot om våld alltid dokumenteras och utreds. Samtidigt anger 22 % av de svarande att de inte vet om detta genomförs, och ytterligare 24 % uppger att de endast till viss del, eller inte, instämmer i påståendet. Se figur 4 nedan. Detta trots föreskriftens krav om att tillbud med händelser med våld eller hot om våld *skall* dokumenteras.

Figur 4 – Påstående: Som arbetstagare är min uppfattning att tillbud och händelser med våld eller hot om våld alltid dokumenteras och utreds.



I dokumentet "Hot och våld på arbetsplatsen" som finns på regionens eget intranät framgår följande vad avser avvikelserapportering:

- Arbets-skador ska anmälas till Försäkringskassan och Arbetsmiljöverket med hjälp av IA-systemet. Medarbetaren ska också uppmanas att skicka anmälan om arbets-skadan till AFA.
- Allvarliga olyckor och tillbud ska, inom 24 timmar, anmälas till Arbetsmiljöverket.

Det framgår härutöver av vår granskning att en utbildningsfilm gällande IA-systemet¹ även finns tillgänglig.

Vår granskning kan inte styrka att de rutiner som finns utarbetade på en regionsövergripande nivå gjorts kända inom verksamheterna. Vår granskning kan inte heller styrka att regionstyrelsen säkerställt att dessa rutiner tillämpas inom verksamheterna. Vid en majoritet av våra intervjuer känner vare sig verksamhetens chefer eller personal till vilka avvikelserapporteringssystem som skall användas vid hot- och våldssituationer. Våra intervjuer visar även att det finns en låg mognad av att rapporter avvikelser som inträffat i hot- eller våldssituationer.

Inom verksamheter där det oftare inträffat situationer av hot- och våldskaraktär, visar vår granskning, är benägenheten att genomföra avvikelserapportering *stundtals låg*. Inom dessa verksamheter framträder en bild vid våra intervjuer där arbetstagare över tid tenderar att utveckla en hög acceptans för förekomsten av hot och våld i yrket, vilket resulterar i att avvikelserapportering i många fall uteblir.

2.6.2. Bedömning

Vår bedömning är att avvikelserapportering sker i *begränsad utsträckning* inom verksamheterna.

Bedömningen baseras på att vi genom vår enkätundersökning samt våra intervjuer erhållit en bild som påvisar att långt ifrån alla tillbud med våld eller hot och våld dokumenteras och utreds. Bedömningen baseras vidare på att avvikelserapporteringen inte sker på ett enhetligt sätt inom samtliga verksamheter, samt att det finns en stor variation i kännedomen kring vilka avvikelserapporteringssystem som skall användas vid uppkomna situationer.

2.7. Uppföljning

Enligt AFS § 10 framgår att tillbud och händelser med våld eller hot om våld även skall utredas. Detta avsnitt syftar till att redogöra för om avvikelserapporteringen används som en del i det systematiska arbetet att utreda incidenter.

2.7.1. Iakttagelser

Övergripande nivå

Vår granskning kan inte styrka att specifika avvikelserapporter upprättas och analyseras utifrån händelser kopplat till hot och våld. I uppföljningen av arbetsmiljöarbetet från 2017 framgår att de arbets-skador som medarbetare rapporterat in bland annat är stickskador,

¹ Avrapporteringssystem med bäring på arbetsmiljöperspektivet som syftar till att fånga upp avvikelser kopplat till hot och våld.

hot och våldshändelser tillsammans med halk- och fallskador. I rapporten framgår att "Det har inte varit möjligt att dela upp anmälningarna i olika typer av arbetsskador. Arbetsskadorna redovisas sammanslagna på divisionsnivå". Detta innebär att den statistik som finns tillgänglig, och som även framgår av tabell 1 nedan, inte redovisar skillnader i halk- och fallskador, eller hot- och våldssituationer. Vidare framgår att de hot- och våldsanmälningar som finns registrerade "baserar sig på avvikelser från delar av Närsjukvården så som psykiatrin och akutsjukvården. Dessa verksamheter är endast en begränsad del av regionens totala verksamhet" (Uppföljning av det systematiska arbetsmiljöarbetet 2017, s. 7). Uppföljningsrapporten tydliggör härigenom att det finns en avsaknad av avvikelserapportering kopplat till hot och våld i verksamheter bortom vissa delar av närsjukvården. Detta trots att vår granskning främst genom vår enkät visar att andra divisioner inom regionen har medarbetare som vid ett flertal tillfällen under 2017 utsatts för hot om våld eller våld.

Tabell 1 nedan är hämtad från uppföljning av det systematiska arbetsmiljöarbetet 2017.

Tabell 1 - Tillbud och arbetsskador 2017

| Division | Arbetsskador (antal) | Tillbud (antal) |
|-----------------------|----------------------|-----------------|
| Närsjukvården | 19 | 46 |
| Länssjukvården | 15 | 39 |
| Folktandvården | 18 | 8 |
| Service | 15 | 27 |
| Länsteknik | 3 | 2 |
| Regiondirektörensstab | 4 | - |
| Totalt | 74 | 122 |

Tabellen innehåller en sammanställning av de arbetsskador och tillbud som divisionerna rapporterat i sina samverkansgrupper under år 2017.

I våra intervjuer med säkerhetsorganisationen framkommer även att det inom säkerhetsorganisationen *inte* finns någon annan sammanställd eller tillgänglig statistik som närmre tydliggör inom vilka verksamheter hot och våld har förekommit.

2.7.2. Bedömning

Vår bedömning är att avvikelserapportering *i begränsad utsträckning* används som en del i det systematiska arbetet att utreda incidenter.

Bedömningen baseras på att granskningen inte kan styrka att avvikelserapporter upprättas utifrån hot- och våldssituationer inom samtliga divisioner inom regionen. Vår bedömning baseras inte på de avvikelser som väl upprättas. Ur ett övergripande regionperspektiv är det inte tillfredsställande att, så som uppföljningen av det systematiska arbetsmiljöarbetet tydliggör, avvikelser endast upprättas inom vissa delar av närsjukvården.

2.8. Rapportering till regionstyrelsen

Detta avsnitt syftar till att redogöra för om incidenter sammanställs avseende hot och våld inom verksamheterna och rapporteras till regionstyrelsen.

2.8.1. Iakttagelser

Vår granskning kan inte styrka att hot- och våldshändelser sammanställs på ett sådant sätt att regionstyrelsen erhåller underlag som tydliggör förekomsten av dessa, samt trender, inom samtliga delar av organisationen. Den tillgängliga statistik som vi erhåller i vår granskning kan endast tydliggöra arbetsskador och tillbud generellt, och inte specifikt för hot och våld. Detta samtidigt som arbetsskador och tillbud som uppkommit av hot och våld torde föranleda annan analys och styrning än arbetsskador och tillbud av ex. fallhändelser.

2.8.2. Bedömning

Vår bedömning är att incidenter avseende hot och våld inom verksamheter *i begränsad utsträckning* rapporteras till regionstyrelsen.

Vår bedömning baseras på att arbetsskador och tillbud rapporteras i sin helhet, utan möjlighet till statistik analys av hot- och våldssituationer inom samtliga delar av regionens verksamheter.

3. Revisionell bedömning

| Kontrollfrågor | Bedömning |
|--|--------------------------|
| Baseras arbetet för att förebygga risker för hot och våld på en dokumenterad riskanalys på regionövergripande nivå och verksamhetsnivå | I begränsad utsträckning |
| Finns en tillräcklig styrning från regionstyrelsen för att säkerställa att gällande interna styrdokument avseende arbetet för att förebygga hot och våld är kända och tillämpas inom verksamheterna? | I begränsad utsträckning |
| Har arbetstagarna fått tillräcklig utbildning gällande hot och våld i arbetsmiljön? | I begränsad utsträckning |
| Finns tillräckliga möjligheter för arbetstagarna att kalla på snabb hjälp vid en vålds- eller hotsituation? | I begränsad utsträckning |
| Ges arbetstagare som utsatts för våld eller hot om våld möjlighet till snabb hjälp och stöd? | Till övervägande del |
| Sker en avvikelserapportering i en tillräcklig utsträckning inom verksamheterna? | I begränsad utsträckning |
| Används avvikelserapporteringen som en del i det systematiska arbetet att utreda incidenter? | I begränsad utsträckning |
| Sammanställs incidenter avseende hot och våld inom verksamheterna och rapporteras till regionstyrelsen? | I begränsad utsträckning |

Utifrån våra bedömningar av ovan kontrollfrågor är vår sammanfattade revisionella bedömning att:

Regionstyrelsens förebyggande arbete med att förhindra och hantera hot och våld mot anställda *i begränsad utsträckning* är ändamålsenlig.

Regionstyrelsens interna kontroll inom området *i begränsad utsträckning* är tillräcklig.

3.1. Rekommendationer

Med anledning av granskningens iakttagelser och bedömningar lämnades följande rekommendationer. Regionstyrelsen säkerställer:

- Att åtgärder vidtas för att öka kunskapen om riskerna för hot och våld inom regionens verksamheter.
- Att åtgärder vidtas för att säkerställa att gällande interna styrdokument avseende arbetet för att förebygga hot och våld är kända och tillämpas inom verksamheterna.
- Att åtgärder vidtas så att arbetstagarna får tillräcklig utbildning gällande hot och våld i arbetsmiljön.
- Att åtgärder vidtas för att säkerställa att arbetstagarna kan kalla på snabb hjälp vid en vålds- eller hotsituation.
- Att åtgärder vidtas för att säkerställa att avvikelserapportering sker i en tillräcklig utsträckning inom verksamheterna.
- Att avvikelserapporteringen används som en del i det systematiska arbetet att utreda incidenter.
- Att regionstyrelsen stärker sin egen uppföljning inom området.