

Granskning av Arbetsmiljö – åtgärder mot hot och våld mot anställda

Revisionskontoret

Ansvariga:

Åsa Nilsson, certifierad kommunal revisor

Helena Olsson, certifierad kommunal revisor

Josefin Johansson, biträdande yrkesrevisor

Januari 2021



1 Sammanfattning	3
2 Inledning	4
2.1 Bakgrund	4
2.2 Syfte och revisionsfrågor	4
2.3 Avgränsning	4
2.4 Revisionskriterier	5
2.5 Metod och genomförande	5
2.6 Projektorganisation	6
3 Resultat från granskningen	7
3.1 Organisation, ansvarsfördelning och styrande dokument	7
3.1.1 Iakttagelser	7
3.1.2 Bedömning	12
3.2 Förebyggande arbete	12
3.2.1 Iakttagelser	12
3.2.2 Bedömning	15
3.3 Uppföljning och återrapportering	15
3.3.1 Iakttagelser	15
3.3.2 Bedömning	17
4 Påverkan från Covid-19	18
5 Sammanfattande bedömning	19
Bilaga 1	21

1 Sammanfattning

Hot och våld, eller risken för att bli utsatt för hot och våld på arbetsplatsen förekommer inom flera branscher eller yrken, så även inom sjukvården och är ett allvarligt arbetsmiljöproblem. Oron för att bli utsatt för hot och våld på arbetet är en psykisk belastning som också påverkar arbetsmiljön negativt. Detta ska arbetsgivaren känna till och förebygga så långt det är möjligt.

Syftet med granskningen har varit att bedöma om Region Skånes arbete med åtgärder mot hot och våld mot anställda bedrivs på ett ändamålsenligt sätt.

Den sammanfattande bedömningen är att Region Skånes arbete med åtgärder mot hot och våld mot anställda bedrivs på ett i huvudsak ändamålsenligt sätt. Granskningen visar att det finns en god kännedom om styrande dokument och att berörda verksamheter arbetar förebyggande genom ett systematiskt arbetsmiljöarbete. Vidare visar granskningen att det finns brister i rapporteringen av händelser gällande hot och våld i det avvikelssystem som används i Region Skåne.

Utifrån granskningsresultatet rekommenderar vi berörda nämnder och styrelser att:

- säkerställa och vidta åtgärder så att rapportering av avvikelser sker i större utsträckning

2 Inledning

2.1 BAKGRUND

Hot och våld, eller risken för att bli utsatt för hot och våld på arbetsplatsen förekommer inom flera branscher eller yrken, så även inom sjukvården och är ett allvarligt arbetsmiljöproblem. Oron för att bli utsatt för hot och våld på arbetet är en psykisk belastning som också påverkar arbetsmiljön negativt. Detta ska arbetsgivaren känna till och förebygga så långt det är möjligt.

Revisorskollegiet har utifrån sin risk- och väsentlighetsbedömning beslutat att genomföra en fördjupad granskning inom området arbetsmiljö - åtgärder mot hot och våld mot anställda.

2.2 SYFTE OCH REVISIONSFRÅGOR

Syftet med granskningen har varit att bedöma om Region Skånes arbete med åtgärder mot hot och våld mot anställda bedrivs på ett ändamålsenligt sätt.

Med ändamålsenligt har vi avsett att granskade styrelser och nämnder lever upp till gällande lagar, regler, riktlinjer, styrdokument och handlingsplaner samt har en styrning och uppföljning av att så sker.

Följande frågeställningar har besvarats:

1. Arbetar Region Skåne på ett ändamålsenligt sätt för att säkerställa arbetsmiljön utifrån lagar, regler, riktlinjer, styrdokument och handlingsplaner gällande hot och våld mot anställda?
2. Är det förebyggande arbetet för att förhindra hot och våld mot anställda ändamålsenligt?
3. Sker uppföljning och återrapportering avseende händelser av hot och våld mot anställda på ett ändamålsenligt sätt?

Granskningen har även belyst om och hur pandemin Covid-19 påverkar Region Skånes åtgärder mot hot och våld mot anställda.

2.3 AVGRÄNSNING

Granskningen har avgränsats till följande styrelser och nämnder: regionstyrelsen, psykiatri-, habilitering- och hjälpmedelsnämnden, primärvårdsnämnden, servicenämnden, sjukhusstyrelse Sus, sjukhusstyrelse Helsingborg, sjukhusstyrelse Kristianstad och sjukhusstyrelse Hässleholm.

Inom primärvården har åtta vårdcentraler (VC) ingått i granskningen. Dessa är: VC Tomelilla, VC Solbrinken, Hässleholm, VC Näsby, Kristianstad, VC Södertull, Lund, VC Ramlösa, Helsingborg, VC Drottninghög, Helsingborg, VC Granen, Malmö och VC Kroksbäck, Malmö.

Inom området är det viktigt att skilja på det förebyggande arbetet (arbetsmiljöansvaret) och det som kan komma efteråt (det straffrättsliga ansvaret). Det är olika regelverk som styr dessa.

Denna granskning avser ansvaret för det förebyggande arbetet inom området åtgärder mot hot och våld mot anställda.

2.4 REVISIONSKRITERIER

Med revisionskriterier avses de bedömningsgrunder som bildar underlag för revisionens analyser, slutsatser och bedömningar.

Nedanstående utgör revisionskriterierna för denna granskning:

- 6 kap 6 § kommunallagen 2017:725 anger nämndernas ansvar för att fullmäktiges beslut verkställs och för att se till att verksamheten bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som fullmäktige har bestämt. De ska också se till att den interna kontrollen är tillräcklig och att verksamheten bedrivs på ett i övrigt tillfredsställande sätt.
- 3 kap 2 § arbetsmiljölagen SFS 1977:1160 anger att arbetsgivaren ska vidta alla åtgärder som behövs för att förebygga att arbetstagaren utsätts för ohälsa eller olycksfall.
- Riktlinjer hot och våld i Region Skåne, fastställd i regionstyrelsen 2018-05-31 § 147, anger hur Region Skåne ska förebygga, bemöta och hantera hot och våld utifrån en gemensam grundsyn.
- Region Skånes Budget 2020, beslutad i regionfullmäktige 2019-06-17--18 § 32.
- Reglemente för regionstyrelse och nämnder i Region Skåne, fastställt av regionfullmäktige 2020-11-02--03 § 74.
- Region Skånes Arbetsmiljöpolicy, Policy för hälsofrämjande arbetsmiljö, 2010-08-20, fastställd av regionfullmäktige 2010-09-28 § 99, anger att chefer har ansvaret för att beakta arbetsmiljöaspekter i samband med att olika organisatoriska beslut fattas. Det systematiska arbetsmiljöarbetet ska därför genomföras integrerat i den dagliga verksamheten.
- Arbetsmiljöverkets föreskrifter (AFS 1993:2) Våld och hot i arbetsmiljön, beslutad i Arbetskyddsstyrelsen 1993-01-14.
- Arbetsmiljöverkets föreskrifter (AFS 2001:1) Systematiskt arbetsmiljöarbete, beslutad 2001-02-15, (ändringar införda t o m 2008-09-30) anger arbetsgivarens arbete med det systematiska arbetsmiljöarbetet som är att undersöka, genomföra och följa upp verksamheten på ett sådant sätt att ohälsa och olycksfall i arbetet förebyggs och en tillfredsställande arbetsmiljö uppnås.

2.5 METOD OCH GENOMFÖRANDE

Granskningen har genomförts genom dokumentstudier, intervjuer och stickprov.

Dokumentstudierna har bland annat avsett verksamheternas egna dokument, protokollsläsning, gällande lagtext, riktlinjer, regionfullmäktiges beslut och styrande dokument inom området.

Intervjuerna har genomförts digitalt, via Teams-möten. Sammanlagt har 49 personer intervjuats och intervjuerna har skett genom enskilda intervjuer och gruppintervjuer. I några

fall har intervjusvar inkommit via mejl. Intervjuerna har genomförts med representanter från följande verksamheter: Koncernkontoret, Skånes universitetssjukhus, Centralsjukhuset Kristianstad, Hässleholms sjukhus, Helsingborgs lasarett, Psykiatri, habilitering och hjälpmedel, Primärvården, Regionservice, Regionfastigheter och Medicinsk service.

Granskningen har genomförts under perioden juni 2020 till december 2020.

I samband med granskningen har granskningsberörda beretts tillfälle att sakgranska rapporten för att på detta sätt säkerställa att granskningen bygger på korrekta iakttagelser och fakta.

2.6 PROJEKTORGANISATION

Revisionskontoret har genomfört granskningen i egen regi. Kontaktperson från revisorskollegiet har varit Marie Nielsén, förtroendevald revisor. Granskningsansvarig projektledare har varit Åsa Nilsson, certifierad kommunal revisor och projektmedarbetare har varit Helena Olsson, certifierad kommunal revisor och Josefin Johansson, biträdande yrkesrevisor. Revisionsdirektör George Smidlund, certifierad kommunal revisor, har ansvarat för kvalitetssäkringen.

3 Resultat från granskningen

3.1 ORGANISATION, ANSVARFÖRDELNING OCH STYRANDE DOKUMENT

Revisionsfråga 1: Arbetar Region Skåne på ett ändamålsenligt sätt för att säkerställa arbetsmiljön utifrån lagar, regler, riktlinjer, styrdokument och handlingsplaner gällande hot och våld mot anställda?

3.1.1 IAKTTAGELSER

I Region Skånes reglemente framgår att regionstyrelsen ”är anställningsmyndighet för samtliga anställda i Region Skåne, vilket innebär att styrelsen har ett övergripande arbetsgivare- och arbetsmiljöansvar”.

Enligt 3 kapitel 2 § arbetsmiljölagen framgår att ”Arbetsgivaren skall vidta alla åtgärder som behövs för att förebygga att arbetstagaren utsätts för ohälsa eller olycksfall. En utgångspunkt skall därvid vara att allt sådant som kan leda till ohälsa eller olycksfall skall ändras eller ersättas så att risken för ohälsa eller olycksfall undanröjs.”

Vidare framgår det i 6 kapitel 6 § kommunallagen att ”Nämnderna ska var och en inom sitt område se till att verksamheten bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som fullmäktige har bestämt samt de bestämmelser i lag eller annan författning som gäller för verksamheten. De ska också se till att den interna kontrollen är tillräcklig och att verksamheten bedrivs på ett i övrigt tillfredsställande sätt.”

I Region Skånes reglemente framgår inte att övriga nämnder eller styrelser har några angivna generella arbetsmiljörelaterade uppgifter. Däremot fördelas arbetsmiljö- och arbetsmiljöuppgifter ut i verksamheterna. Ett dokument gällande Fördelning av Arbetsmiljö- och miljöuppgifter Region Skåne har tagits fram för detta ändamål. I detta dokument framgår att fördelningen syftar till att sprida arbetsuppgifterna inom arbetsmiljö- och miljöområdena och att detta endast sker till personer som intar en självständig ställning i organisationen samt har den kompetens som krävs för uppgiften. Det framgår av dokumentet att fördelningen ska ske skriftligt och det ska framgå hur uppdraget ser ut, vilka uppgifter som avses och vilka befogenheter som ges. Det har i granskningen framkommit att det inte finns något stödsystem som arkiverar de undertecknade dokumenten utan ett dokument sparas i personalakten och ett dokument får berörd medarbetare. Vidare framgår i dokumentet Fördelning av Arbetsmiljö- och miljöuppgifter Region Skåne att genom att vara arbetsgivarens företrädare i arbetsmiljö- och miljöfrågor medföljer ett ansvar för att organisera, leda och följa upp arbetsmiljö- och samverkansarbete samt systematiskt arbetsmiljöarbete för respektive förvaltning/verksamhet. Det framgår likaså i dokumentet att även om arbetsuppgifterna fördelas, så kvarstår ett övergripande ansvar för förtroendevalda politiker och regiondirektör.

Fördelningen av arbetsmiljöuppgifter i Region Skåne fördelas enligt nedan:





Roll	Ansvar
Regionfullmäktige /Regionstyrelse 	<i>Regionfullmäktige</i> är högsta beslutande organ i Region Skåne och har, i enlighet med kommunallagens regler, fastställt ett reglemente för regionstyrelsen och nämnderna. Enligt detta reglemente (§2 "Regionstyrelsen") är <i>Regionstyrelsen</i> anställningsmyndighet för samtliga anställda i Region Skåne och verksamhetsutövare, vilket innebär att styrelsen har ett övergripande arbetsgivar-, arbetsmiljö- och miljöansvar.
Regiondirektör 	Arbetsgivaransvaret vilar primärt på <i>Regiondirektören</i> som den främste tjänstemannen inom regionen. Regiondirektören ansvarar för att regionens verksamhet bedrivs enligt lagar, föreskrifter och andra krav samt att fördelningen av ansvaret för arbetsmiljö- och miljöuppgifterna fungerar vidare ut i regionen
Direktör¹ 	Direktör arbetar på uppdrag av regiondirektören, företräder arbetsgivaren och har ansvar för arbetsmiljön och miljön inom sitt verksamhetsområde. Huvuduppdraget är att organisera, leda, verkställa samt följa upp arbetsmiljö- och miljöarbetet ur verksamhetsperspektiv.
Förvaltningschef 	Förvaltningschef företräder arbetsgivaren och ska inom givna befogenheter organisera det övergripande arbets- och miljöarbetet inom respektive förvaltning. Förvaltningschefen ansvarar på uppdrag av överordnad direktör för att förvaltningens verksamheter uppfyller intentionerna i arbetsmiljö- och miljölagstiftningen, förordningar, föreskrifter samt Region Skånes miljöprogram och arbetsmiljöpolicy och andra politiska beslut. Förvaltningschefen kan fördela ansvaret för arbetsuppgifter samt befogenheter inom arbets- och miljöområdena vidare till underställda chefer.

Bild 1: Utdrag ur dokumentet "Fördelning av arbetsmiljö- och miljöuppgifter Region Skåne".

Regionstyrelsen ansvarar övergripande för arbetsmiljöområdet, medan nämnderna och styrelserna ansvarar för att se till att verksamheterna bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som regionfullmäktige har bestämt samt att de följer den lagstiftning som finns inom området och som gäller för verksamheten. Det innebär att det finns ett gemensamt ansvar för det förebyggande arbetet gällande arbetsmiljö.

Inom arbetsmiljöområdet finns lagar och föreskrifter så som arbetsmiljölagen och arbetsmiljöföreskrifter som reglerar och ställer krav på arbetsmiljön. Arbetsmiljölagen (1977:1160) ställer krav på att arbetsgivaren ska styra verksamheten på ett sätt som leder till en god arbetsmiljö. I det ingår bland annat krav på att fastställa arbetsmiljöpolicy och uppgiftsfördelning.

¹ Denna nivå omfattar Servicedirektör och Utvecklingsdirektör.

Det ställs även krav på att arbetsgivaren ska fastställa mål för den sociala och organisatoriska arbetsmiljön.

För att tillse att arbetsmiljölagen följs och för att precisera de krav som finns i arbetsmiljölagen har Arbetsmiljöverket tagit fram arbetsmiljöföreskrifter, bland annat föreskrifter som avser det systematiska arbetsmiljöarbetet (AFS 2001:1) som gäller för alla arbetstagare. Det systematiska arbetsmiljöarbetet definieras i föreskrifterna som: ”arbetsgivarens arbete med att undersöka, genomföra och följa upp verksamheten på ett sådant sätt att ohälsa och olycksfall i arbetet förebyggs och en tillfredsställande arbetsmiljö uppnås”. Det systematiska arbetsmiljöarbetet ska ingå som en naturlig del i den dagliga verksamheten och omfatta alla fysiska, psykologiska och sociala förhållanden som har betydelse för arbetsmiljön. Vidare ska den systematiska arbetsmiljön följas upp minst en gång per år genom en dokumenterad uppföljning. Syftet med uppföljningen är att kontrollera och utvärdera huruvida arbetsmiljöarbetet sker utifrån de krav som återfinns i arbetsmiljöverkets föreskrifter. Granskningen visar att en uppföljning av det systematiska arbetsmiljöarbetet (SAM) har skett under år 2019 där berörda förvaltningar har ingått. Uppföljningen genomförs av medarbetare på Koncernkontoret som samlar in digitala underlag från förvaltningarna i Region Skåne. Genom denna uppföljning sker en kontroll av hur arbetsmiljöarbetet bedrivs i förhållande till både lag och föreskrifter inom området samt hur Region Skånes policy, rutiner och riktlinjer följs i verksamheterna. Uppföljningen av systematiskt arbetsmiljöarbete (SAM) 2019 presenterades på regionstyrelsens sammanträde 2020-03-19 § 30 där regionstyrelsen beslutade att lägga rapporten till handlingarna. I samband med granskningen noteras att årets uppföljning av det systematiska arbetsmiljöarbetet (SAM) pågår.

Det finns interna styrande dokument rörande arbetsmiljöområdet som regionfullmäktige beslutat om, bland annat Region Skånes Arbetsmiljöpolicy - Policy för hälsofrämjande arbetsmiljö som fastställdes av regionfullmäktige 2010-09-28 § 99. Policyn anger bland annat att chefer har ansvaret för att beakta arbetsmiljöaspekter i samband med att olika organisatoriska beslut fattas. Det systematiska arbetsmiljöarbetet ska därför genomföras integrerat i den dagliga verksamheten.

Det systematiska arbetsmiljöarbetet ska vara väl integrerat i den dagliga verksamheten. Det finns rutiner och riktlinjer, där bland annat hot och våld ingår, som beskriver hur arbetet med det systematiska arbetsmiljöarbetet ska gå tillväga och de finns att tillgå på Region Skånes intranät. I det systematiska arbetsmiljöarbetet ingår bland annat att genomföra obligatorisk arbetsmiljöronnd (skyddsronnd) där arbetsmiljön på arbetsplatsen undersöks tillsammans med ansvarig chef och arbetsmiljöombud (skyddsombud). Av intervjuer framgår att man arbetar systematiskt med arbetsmiljö och att det är en del av den dagliga verksamheten.

Av 3 kapitel 2 § arbetsmiljölagen framgår det att arbetsgivaren ska vidta alla åtgärder som behövs för att förebygga att arbetstagaren utsätts för ohälsa eller olycksfall. I 3 kapitel 3 § arbetsmiljölagen anges även att arbetsgivaren ska se till att arbetstagaren får god kännedom om de förhållanden under vilka arbetet bedrivs och att arbetstagaren blir upplyst om de risker som kan vara förbundna med arbetet.

Vid intervjuerna beskrivs att det inom en del yrkeskategorier förekommer hot och våld på arbetsplatsen, inte minst inom vårdrelaterade yrken. Vidare uppges det att våld är något som inte är lika vanligt förekommande som hot men något som alltid måste beaktas. Intervjurespondenterna uppges att det är viktigt att arbetstagarna är medvetna om vilka risker som finns inom respektive arbete och hur de ska agera före, under och efter en hot- och/eller våldsincident, och de menar att det är viktigt att det finns tydliga rutiner och riktlinjer för hur sådana situationer ska hanteras.

Regionstyrelsen beslutade 2018-05-31 § 147 om Riktlinjer hot och våld i Region Skåne som anger hur Region Skåne ska förebygga, bemöta och hantera hot och våld utifrån en gemensam grundsyn. I riktlinjen beskrivs det att hanteringen av hot och våld sker genom förebyggande säkerhetsarbete i kombination med det fortlöpande arbetsmiljöarbetet.

Vidare står det i riktlinjen att ansvarig chef svarar för att säkerhets- och arbetsmiljöarbetet initieras, samordnas och dokumenteras och ska säkerställa att verksamhetens risker inventeras, bedöms, åtgärdas och följs upp. I ansvaret ingår även att det finns anpassade regler, rutiner, instruktioner, checklistor med mera samt att medarbetarna får information och utbildning utifrån de behov som finns i verksamheten.

Intervjurespondenterna inom Koncernkontoret, Medicinsk Service, Skånes universitetssjukhus (Sus), Centralsjukhuset Kristianstad, Sjukhuset i Hässleholm, Helsingborgs lasarett, Psykiatri, habilitering och hjälpmedel, Primärvården, Regionservice och Regionfastigheter uppges att det finns kännedom om styrande dokument, rutiner och riktlinjer inom området. Dokumenten finns tillgängliga på Region Skånes intranät vilket gör att samtliga medarbetare har tillgång till dokumentationen på så vis.

I granskningen har stickprov gällande Fördelning av Arbetsmiljö- och miljöuppgifter Region Skåne samlats in från de förvaltningar som ingår i granskningen. Under rådande omständigheter med pågående pandemi av Covid-19 och stor press på sjukvården, har det varit praktiska problem med att samla ihop begärda dokument då de sparas ute i verksamheterna och inte finns att tillgå digitalt. Vi kan konstatera att vi, på grund av pandemin, inte har fått in dokument från alla förvaltningar som ingår i denna granskning. Bland de stickprov som har inkommit visar det sig att dokumenten i vissa fall skiljer sig åt och att det förekommer flera olika dokument för delegering av arbetsmiljöuppgifter. Stickproven visar också att de dokument som har inkommit är underskrivna.

I Riktlinjer hot och våld i Region Skåne, framgår det att incidenter som hot och våld ska anmälas som avvikelser och att närmsta chef ska få information om inträffade händelser. Intervjurespondenterna inom Koncernkontoret, Medicinsk Service, Skånes universitetssjukhus (Sus), Centralsjukhuset Kristianstad, Sjukhuset i Hässleholm, Helsingborgs lasarett, Psykiatri, habilitering och hjälpmedel, Primärvården, Regionservice och Regionfastigheter beskriver att det framgår tydligt av rutiner och riktlinjer vem man som medarbetare ska vända sig till efter att en incident inträffat, vilket också medarbetare har vetskap om. Vidare uppges också att det förekommer regelbundna avstämningar med medarbetare där arbetsmiljöfrågor berörs, bland annat i samband med arbetsplatsträffar.

I samband med granskningen framkommer det att i fjolårets uppföljning av det systematiska arbetsmiljöarbetet (SAM) nämns åtgärder så som utbildningsinsatser inom arbetsmiljöområdet samt att uppmärksamma och göra rutiner, riktlinjer och policys kända. Det har lett till ett förslag på en regionövergripande åtgärd som är att öka kännedom om rutiner, riktlinjer och policys.²

I Region Skånes Budget 2020 som beslutades i regionfullmäktige 2019-06-17--18 § 32 framgår att ”Enligt Region Skånes riktlinjer kring hot och våld ska samtliga verksamheter utarbeta lokala tillämpbara rutiner för att ha beredskap att hantera hot- och våldssituationer.” Vi konstaterar att det i dokumentet Riktlinjer hot och våld i Region Skåne som är fastställd i regionstyrelsen 2018-05-31 § 147, tydligt framgår att ”Regionens samtliga verksamheter skall utarbeta lokala tillämpbara rutiner för beredskap att hantera hot- och våldssituationer. Rutinerna skall omfatta:

- förebyggande av hot- och våldssituationer
- åtgärder vid hot- och våldssituationer
- åtgärd direkt efter hot- och våldssituationer
- uppföljande åtgärder”

Vid intervjuerna beskriver en del av respondenterna att egna lokala rutiner har tagits fram. Detta eftersom berörda i dessa verksamheter har känt att ett sådant behov har funnits för att tydliggöra och specificera rutinerna ytterligare utöver de som redan finns. I de flesta fall rör det sig om de verksamheter som har en större risk för att bli utsatta för incidenter om hot och våld, vilket till exempel är akutmottagningar, vårdcentraler och psykiatrimottagningar. I samband med granskningen har lokala rutiner från följande förvaltningar skickats in till revisionskontoret: Centralsjukhuset Kristianstad (inom verksamhetsområde Akut), Psykiatri, habilitering och hjälpmedel, Koncernkontoret (Avdelningen för hälso- och sjukvårdsstyrning), Medicinsk service (inom ambulanssjukvården), Primärvården – Vårdcentralen Granen och Vårdcentralen Södertull, Vårdcentralen Näsby, Vårdcentralen Drottninghög), Regionservice och Regionfastigheter. De lokala rutinerna beskriver vad som händer före, under och efter en hot- och/eller våldincident. I granskningen framgår också att lokala riktlinjer även kan benämnas exempelvis som rutiner, handlingsplaner, riktlinjer, lathundar och checklistor. Vidare uppger övriga intervjurespondenter som inte har tagit fram egna lokala rutiner att behovet av att ta fram lokala rutiner inte har funnits eftersom Riktlinjer hot och våld i Region Skåne anses vara tillräcklig. Det framkommer också att det finns tolkningsutrymme gällande skrivelsen om man ska eller inte ska ta fram egna lokala riktlinjer. Vi kan inte i denna granskning säkerställa att alla verksamheter inom respektive nämnd/styrelse som ingår i granskningen har tagit fram egna lokala rutiner för hot- och våldssituationer i enlighet med dokumentet Riktlinjer hot och våld i Region Skåne.

² 2019 års uppföljning av Region Skånes systematiska arbetsmiljöarbete, regionstyrelsen 2020-03-19 § 30.

3.1.2 BEDÖMNING

Vi bedömer att granskade nämnder i huvudsak arbetar på ett ändamålsenligt sätt för att säkerställa arbetsmiljön utifrån lagar, regler, riktlinjer, styrdokument och handlingsplaner gällande hot och våld mot anställda. Granskningen visar att det finns en god kännedom om styrande dokument och att arbetet med att säkerställa arbetsmiljön sker integrerat i den dagliga verksamheten. I granskningen framgår det att egna lokala rutiner har tagits fram i de verksamheter som har identifierat ett behov av att förtydliga Riktlinjer hot och våld i Region Skåne. Vidare i granskningen har det inte gått att säkerställa att alla verksamheter inom de granskade nämnderna har tagit fram egna lokala rutiner i enlighet med riktlinjen.

3.2 FÖREBYGGANDE ARBETE

Revisionsfråga 2: Är det förebyggande arbetet för att förhindra hot och våld mot anställda ändamålsenligt?

3.2.1 IAKTTAGELSER

I Riktlinjer hot och våld i Region Skåne, som fastställdes i regionstyrelsen 2018-05-31, § 147, står att det förebyggande arbetet mot hot och våld är en viktig åtgärd för att skapa en trygg och säker arbetsmiljö. Vidare i riktlinjerna anges riskhantering, utbildning/kunskap och rutiner/anvisningar/råd som viktiga hörnstenar i det förebyggande arbetet. Utgångspunkten för det förebyggande arbetet är Arbetsmiljöverkets föreskrift (AFS 1993:2) Våld och hot i arbetsmiljön.

Utifrån intervjuerna har det framkommit att berörda verksamheter i granskningen arbetar på ett systematiskt sätt med det förebyggande arbetet och att det vidtas åtgärder för att förhindra hot och våld mot anställda. I enlighet med arbetsmiljölagen (1977:1160) och föreskrift om systematiskt arbetsmiljöarbete (AFS 2001:1) bedriver Region Skåne årligen en uppföljning av det systematiska arbetsmiljöarbetet inom hela organisationen. Vidare uppges att det systematiska arbetsmiljöarbetet (SAM) och dess uppföljning som årligen görs anses vara ett bra exempel på det förebyggande arbetet.

I arbetsmiljöansvaret åligger det arbetsgivaren att ha ett systematiskt arbetsmiljöarbete. I Riktlinjer hot och våld i Region Skåne står att verksamheten löpande ska undersöka arbetsmiljön, utreda ohälsa och olyckor och bedöma om de risker som finns är allvarliga eller inte samt att hantera verksamhetens risker (riskhantering). I riskhanteringen ingår att utföra en riskbedömning. Vidare i riktlinjen står att riskbedömning och åtgärder ska dokumenteras och sammanställas i en handlingsplan. Åtgärderna ska sedan genomföras och följas upp. Vid intervjuerna nämns att det görs kontinuerliga risk- och konsekvensanalyser för att fortlöpande försöka förebygga och åtgärda situationer där incidenter av hot och våld kan förekomma. I samband med vår granskning har vi tagit del av handlingsplaner som är avsedda att användas när eller om olika typer av händelser sker i verksamheterna som till exempel vid hot och våld, vid vapeninnehav och hur man ska bemöta och hantera aggressionshändelser med mera. En del av dokumenten beskriver hur medarbetarna i verksamheterna ska gå tillväga för att förebygga händelser, hur de ska agera under pågående händelse och hur de ska agera efter att en händelse har inträffat. Dokumenten benämns inte alltid som handlingsplaner utan det

förekommer även att de benämns som rutiner, riktlinjer, lathundar och checklistor. Med anledning av detta går det inte att säkerställa att samtliga berörda verksamheter har tagit fram risk- och konsekvensanalyser. De dokument som vi har tagit del av visar att det inte alltid går att följa hela processen från riskbedömning/riskanalys till handlingsplan och vidare till en åtgärd som ska genomföras och följas upp.

I granskningen har även checklistor för riktad arbetsmiljöronnd inom - hot och våld begärts in från de förvaltningar som ingår i granskningen. Under rådande omständigheter med pågående pandemi av Covid-19 och stor press på sjukvården, har vi fått information från verksamheterna om att det är svårt att samla ihop begärda dokument då de sparas ute i verksamheterna och inte finns att tillgå digitalt. Vi kan konstatera att vi, på grund av pandemin, inte har fått in dokument från alla förvaltningar som ingår i denna granskning.

När det gäller de checklistor som har inkommit framkommer det att riktade arbetsmiljöronder inom - hot och våld inte alltid görs i verksamheterna då denna riktade arbetsmiljöronnd inte är obligatorisk. Den kan genomföras i de fall det finns ett behov av fördjupning gällande hot och våld.

Vi kan också konstatera att det förekommer flera olika dokument som används i sammanhanget. Nedan listas några exempel:

- Checklista för riktad arbetsmiljöronnd inom - hot och våld
- Bilaga 1 Checklista för riskinventering och riskbedömning - våld och hot
- Bedömning av arbetsmiljörisiker och handlingsplan
- Checklista Egenkontroll, säkerhetsriskhantering
- Arbetsmiljöverkets Checklista - Kartlägg riskerna för hot och våld i arbetsmiljön

När det gäller samarbete nämner merparten av intervjurespondenterna vikten av bra samarbete och dialog inom sin egen verksamhet, inom Region Skåne som helhet, med kommuner och med polisväsendet för att kunna dra lärdomar av de incidenter som har skett för att på så vis kunna minska och förebygga att nya hot- och våldssituationer uppstår. Ledningsgruppsmöten och arbetsplatsträffar nämns som bra dialogtillfällen. Andra viktiga delar i det förebyggande arbetet som de intervjuade lyfter är arbetsmiljöronder och dialoger med skyddsombud.

Det är viktigt att medarbetare har den kunskap som krävs inom området hot och våld. Genom kunskap och regelbunden utbildning ökar medarbetarnas arbetsmiljö- och säkerhetsmedvetenhet. Utbildningar nämns av de intervjuade som viktiga delar i det förebyggande arbetet. Det poängteras att det hela tiden handlar om att arbeta förebyggande och att tillse att alla medarbetare har tillräcklig kunskap inom området för att tillse en trygg och säker arbetsplats. Exempel på utbildningar som nämns är kurser som HR tillhandahåller, introduktionsutbildningar, chefsutbildningar, e-learning inom hot och våld, TERMA-

utbildning³ som Psykiatri, habilitering och hjälpmedel använder sig av och Skånes universitetssjukhus (Sus) har ett eget utbildningspaket inom hot och våld samt praktiska utbildningsövningar.

Vidare poängteras av en del intervjurespondenter vikten av utbildning vid nyanställning och att det kan finnas risk för att berörda i verksamheterna inte har tillräcklig kunskap inom området hot och våld eftersom det råder en del omsättning av chefer och medarbetare inom Region Skåne. Introduktionsutbildningarna nämns som oerhört betydelsefulla. Vidare nämns i intervjuerna att det kan finnas en risk att korttidsanställda som arbetar på timmar inte får den tillräckliga kunskap som behövs inom området hot och våld. För övrigt framhåller merparten av de intervjuade att såväl chefer som medarbetare har god erfarenhet och utbildning inom området hot och våld. Det uppges också att HR tar ett stort ansvar i denna fråga.

Inom Region Skåne finns stöd för chefer och anställda som har råkat ut för incidenter. Merparten av de intervjuade anger företagshälsovården Previa som i sin tur erbjuder psykologer, beteendevetare, stödsamtal och utbildningsresurser. Likaså nämns kollegor, säkerhetsamordnare och samarbete med andra berörda inom Region Skåne som viktiga stöttepelare.

Säkerhetsanpassningar för att skapa en trygg och säker arbetsplats är viktiga i förebyggande syfte. Inom Region Skåne finns det inre och yttre skalskydd och tekniska lösningar som till exempel kameror, trygghetslarm, passerkort, akuta dörrlås, skottsäkra glas i receptioner, flyktvägar samt genomtänka lokaler och möbleringar för att på så vis minimera och förbygga hot- och våldssituationer. Även anpassade tekniska lösningar i de fall ensamarbete är aktuellt framkommer av intervjuerna som oerhört viktigt. En annan viktig del av det förebyggande arbetet är att tillse att även utomhusmiljön och dess belysning är anpassad för att skapa en trygg och säker arbetsplats. Likaså finns det väktare och ordningsvakter på de mest utsatta områdena.

Enligt Riktlinjer Hot och våld i Region Skåne framgår att en viktig aspekt av det förebyggande arbetet med hot och våld också är hur Region Skånes medarbetare bemöter patienter, anhöriga och besökande med flera som kommer i kontakt med Region Skånes verksamheter. Vidare framgår också att för att undvika uppkomsten av hot- och våldssituationer kan många gånger bemötandets betydelse vara skillnaden mellan ett positivt eller negativt utfall. Bemötandet tas upp av de intervjuade som ett exempel på det förebyggande arbetet. Att lära sig att hantera och förebygga incidenter i den mån det är genomförbart är viktigt. Samtidigt är detta enligt de intervjuade individberoende. En person kan uppleva en hot- och våldssituation på ett sätt medan en annan person kan uppleva situationen på ett annat sätt. Vidare nämns av en del intervjuade att de arbetar nära brukarorganisationer för att på så vis få mer kunskap om bemötande av patientgrupper.

³ TERMA står för terapeutiskt möte med aggression och är en metod för att förebygga och bemöta hot och våld i vården.

Information ges också av vikten av att ha tolk på plats för att på så vis minimera kommunikationsbrister.

3.2.2 BEDÖMNING

Vi bedömer att det förebyggande arbetet för att förhindra hot och våld mot anställda i huvudsak är ändamålsenligt. Granskningen visar att den systematiska arbetsmiljöuppföljningen (SAM) genomförs årligen, att kontinuerliga utbildningsinsatser inom området genomförs samt att säkerhetsanpassningar för att skapa en trygg och säker arbetsplats genomförs. Vidare grundar sig bedömningen på, när det gäller riskhanteringen, att de insamlade granskade dokumenten inte alltid visar att det går att följa hela processen från riskbedömning/riskanalys till handlingsplan.

3.3 UPPFÖLJNING OCH ÅTERRAPPORTERING

Revisionsfråga 3: Sker uppföljning och åiterrapportering avseende händelser av hot och våld mot anställda på ett ändamålsenligt sätt?

3.3.1 IAKTTAGELSER

Enligt Riktlinjer hot och våld i Region Skåne, fastställd i regionstyrelsen 2018-05-31, § 147, ska uppföljning och åiterrapportering utredas så fort som möjligt och händelser ska hanteras enligt den sedvanliga avvikelse- och tillbudsrapportering som finns i verksamheterna. Vidare anges att uppföljning ska ske kontinuerligt med externa aktörer, som till exempel polis, för att förebygga hot och våld.

I 2 § arbetsmiljöverkets föreskrifter (1993:2) Våld och hot i arbetsmiljön, beslutad i Arbetskyddsstyrelsen 1993-01-14, framgår att "Arbetsgivaren skall utreda de risker för våld och hot om våld som kan finnas i arbetet samt vidta de åtgärder som kan föranledas av utredningen". I § 10 framgår att "Tillbud och händelser med våld eller hot om våld skall dokumenteras och utredas".

Det framgår även i Region Skånes Arbetsmiljöpolicy - Policy för hälsofrämjande arbetsmiljö 2010-08-20, fastställd av regionfullmäktige 2010-09-28 § 99, att "Styrning och en regelbunden uppföljning och återkoppling skall ske av de planer som tagits fram och de resultat som uppnås".

I enlighet med arbetsmiljölagen (1977:1160) och föreskrift om systematiskt arbetsmiljöarbete (AFS 2001:1), gör Region Skåne varje år en uppföljning av det systematiska arbetsmiljöarbetet inom hela organisationen (SAM-uppföljning). Genom denna uppföljning sker en kontroll av hur arbetsmiljöarbetet bedrivs i förhållande till både lag och föreskrifter inom området samt hur Region Skånes policy, rutiner och riktlinjer följs i verksamheterna. En regionövergripande sammanställning och dess resultat samt en handlingsplan redovisas i

samband med Region Skånes årsredovisning⁴. För 2019 anges att årets SAM-uppföljning har ett större mörkertal jämfört med tidigare år. Det uppges bero på kvarvarande effekter av omorganisationen samt till viss del även svagheter i avvikelshanteringssystemet.

I Region Skåne används AvIC för avvikelshantering och förbättringsarbete. IT-stödet hanterar hela processen från rapportering, orsaksutredning, åtgärder, uppföljning och återkoppling.

Intervjurespondenterna inom Koncernkontoret, Medicinsk Service, Skånes universitetssjukhus (Sus), Centralsjukhuset Kristianstad, Helsingborgs lasarett, Psykiatri, habilitering och hjälpmedel, Primärvården, Regionservice och Regionfastigheter uppger att AvIC anses vara ett system som bland annat är svårt att hantera, att det är svårarbetat när det kommer till inrapportering av avvikelser och att det är svårt att få ut relevant data ur systemet vilket beror på hur information efterfrågas i systemet. I AvIC finns nio olika flöden som alla fungerar på olika sätt. Enligt intervjusvar är det svårt att ändra i systemet eftersom systemet är hårdkodat och förändringar måste göras av leverantören av systemet. Intervjurespondenterna menar också att det finns ett mörkertal med inrapporteringar som till viss del beror på att systemet är svårarbetat och att medarbetarna upplever händelser på olika sätt. Vidare uppger merparten av intervjurespondenterna att upplevelsen och den toleransnivå som förekommer bland medarbetarna leder till att inte alla händelser rapporteras i systemet. Vid intervjuerna framkommer också att uppföljning av händelser sker på olika sätt. Förutom uppföljningen i AvIC så görs uppföljning även av säkerhetsstrategier, vid skyddsronder och vid arbetsmiljöronder.

När det gäller återrapportering i avvikelssystemet AvIC får den som rapporterar en återkoppling när orsak och åtgärd har genomförts. De personer som har en roll i aktuell händelse i avvikelssystemet får automatiskt ett mejl om att de har en uppgift att göra i systemet. I granskningen har det framkommit att alla händelser ska orsaksutredas, åtgärdas och eventuellt följas upp och det går alltså att välja bort uppföljningen.

I intervjuerna framkommer vidare att förutom återrapporteringen i AvIC så sker även återrapportering på flera andra sätt. Till exempel förekommer återrapportering i linjen i form av information mellan berörd person av händelsen och chef i linjen, till närmsta chef, till andra berörda chefer, till den medarbetare som berörs av händelsen, till HR-avdelningen, till säkerhetsstrategier, till säkerhetsavdelningar, vid olika mötesforum som till exempel APT och medarbetarsamtal, vid samverkan och vid möten med fackliga representanter.

Vid intervjuerna framkommer också att samverkan sker med andra berörda inom området. Som exempel anges samverkan mellan förvaltningar, Brottsförebyggande rådet (BRÅ), HR, Previa, fackliga forum, kommuner, räddningstjänsten, SOS, brandkår och polis med flera. Enligt intervjurespondenterna uppges bland annat att ”ju intensivare hot och våldsbild man har desto närmare samarbete har man”. Vidare anges att handlingsplaner tas fram vid behov,

⁴ Region Skånes Årsredovisning, <https://www.skane.se/organisation-politik/om-region-skane/Ekonomi-och-uppfoljning/Arsredovisning/>

att vissa enheter genomför övningar tillsammans med räddningstjänsten, att vissa enheter träffar polismyndigheten regelbundet och att uppföljning sker vid de händelser som polisanmäls.

Revisionskontoret genomförde under 2018 en kartläggning inom området hot och våld och i denna kartläggning framkom att Region Skåne arbetade med att utarbeta och införa ett regiongemensamt ledningssystem för säkerhet i syfte att öka systematiken inom bland annat området hot och våld med förbättrat säkerställande av inrapportering av olika incidenter.

I denna granskning för år 2020 har det framkommit att diskussioner pågår kring ett nytt system för avvikelshantering. Det finns en styrgrupp inom Region Skåne som arbetar med att bland annat utreda om det går att lagra känslig data i ett datormoln. Vidare uppges att det inte finns någon tidplan för införandet av ett nytt system och att avtalet med AvIC löper ut i december 2020. Avtalet har blivit förlängt till december 2021 och kan brytas med tre månaders varsel.

3.3.2 BEDÖMNING

Vi bedömer att uppföljning och återrapportering avseende händelser av hot och våld mot anställda delvis sker på ett ändamålsenligt sätt. Granskningen visar att uppföljning och återrapportering ska utredas så fort som möjligt och händelser ska hanteras enligt den sedvanliga avvikelse- och tillbudsrapportering som finns i verksamheterna. Vidare framkommer i granskningen att det av olika anledningar inte är alla händelser gällande hot och våld som rapporteras i det avvikelssystem som används i Region Skåne, vilket bedöms som bristfälligt.

4 Påverkan från Covid-19

Covid-19 har generellt påverkat Region Skånes verksamheter och ekonomin på olika sätt. Region Skåne har snabbt tvingats att ställa om sina verksamheter och fatta beslut för att på så vis kunna hantera Covid-19.

Utifrån intervjusvar nämns exempelvis besöksförbudet, framförallt inom förlossningsverksamheten, som till viss del varit bekymmersamt med missnöjda anhöriga och som har föranlett en del incidenter med hot och våld. Väktare har dock varit på plats för att anställda ska kunna känna sig trygga. Förutom detta nämns besöksförbudet även ha en positiv inverkan med tanke på hot- och våldssituationen. Färre besök har lett till färre hot- och våldssituationer.

Intervjurespondenterna nämner också de tärtlösningar som har satts upp i samband med pandemin som en åtgärd för att förhindra smittspridning. Tärtlösningarna har på vissa ställen exempelvis påverkat att ambulansmottagningarna har fått byggas om för att minska exponering och detta har föranlett en del åtgärder för att bibehålla skalskydd etc.

Intervjurespondenterna nämner också att det är färre fysiska vårdbesök på vårdcentralerna på grund av pandemin. Ju färre patienter i omlopp desto färre hot- och våldssituationer. Trots det uppger intervjurespondenterna att de besökare som kommer till vårdcentralerna i vissa fall upplevs som irriterade och i vissa fall hotfulla i de fall de har stoppats vid ingången för att besvara frågeställningar kring bland annat förkylningssymptom. Med anledning av att de fysiska besöken har minskat under pandemin uppges det att telefonsamtalen till vårdcentralerna har ökat och där kan till viss del missnöje och frustration bland patienterna märkas av i större utsträckning.

Det poängteras av de intervjuade att pandemin har inneburit nya lärdomar som tas med in i det fortsatta framtida arbetet inom arbetsmiljöområdet.

5 Sammanfattande bedömning

Syftet med granskningen har varit att bedöma om Region Skånes arbete med åtgärder mot hot och våld mot anställda bedrivs på ett ändamålsenligt sätt.

Den sammanfattande bedömningen är att Region Skånes arbete med åtgärder mot hot och våld mot anställda bedrivs på ett i huvudsak ändamålsenligt sätt. Granskningen visar att det finns en god kännedom om styrande dokument och att berörda verksamheter arbetar förebyggande genom ett systematiskt arbetsmiljöarbete. Vidare visar granskningen att det finns brister i rapporteringen av händelser gällande hot och våld i det avvikelssystem som används i Region Skåne.

Nedan görs bedömning per revisionsfråga.

REVISIONSFRÅGOR	SVAR
Arbetar Region Skåne på ett ändamålsenligt sätt för att säkerställa arbetsmiljön utifrån lagar, regler, riktlinjer, styrdokument och handlingsplaner gällande hot och våld mot anställda?	Vi bedömer att granskade nämnder i huvudsak arbetar på ett ändamålsenligt sätt för att säkerställa arbetsmiljön utifrån lagar, regler, riktlinjer, styrdokument och handlingsplaner gällande hot och våld mot anställda. Granskningen visar att det finns en god kännedom om styrande dokument och att arbetet med att säkerställa arbetsmiljön sker integrerat i den dagliga verksamheten. I granskningen framgår det att egna lokala rutiner har tagits fram i de verksamheter som har identifierat ett behov av att förtydliga Riktlinjer hot och våld i Region Skåne. Vidare i granskningen har det inte gått att säkerställa att alla verksamheter inom de granskade nämnderna har tagit fram egna lokala rutiner i enlighet med riktlinjen.
Är det förebyggande arbetet för att förhindra hot och våld mot anställda ändamålsenligt?	Vi bedömer att det förebyggande arbetet för att förhindra hot och våld mot anställda i huvudsak är ändamålsenligt. Granskningen visar att den systematiska arbetsmiljöuppföljningen (SAM) genomförs årligen, att kontinuerliga utbildningsinsatser inom området genomförs samt att säkerhetsanpassningar för att skapa en trygg och säker arbetsplats genomförs. Vidare grundar sig bedömningen på, när det gäller riskhanteringen, att de insamlade granskade dokumenten inte alltid visar att det går att följa hela processen från riskbedömning/riskanalys till handlingsplan.

<p>Skер uppföljning och återrapportering avseende händelser av hot och våld mot anställda på ett ändamålsenligt sätt?</p>	<p>Vi bedömer att uppföljning och återrapportering avseende händelser av hot och våld mot anställda delvis sker på ett ändamålsenligt sätt. Granskningen visar att uppföljning och återrapportering ska utredas så fort som möjligt och händelser ska hanteras enligt den sedvanliga avvikelse- och tillbudsrapportering som finns i verksamheterna. Vidare framkommer i granskningen att det av olika anledningar inte är alla händelser gällande hot och våld som rapporteras i det avvikelssystem som används i Region Skåne, vilket bedöms som bristfälligt.</p>
---	--

Utifrån granskningsresultatet rekommenderar vi berörda nämnder och styrelser att:

- säkerställa och vidta åtgärder så att rapportering av avvikelser sker i större utsträckning

Bilaga 1

INTERVJUFÖRTECKNING - FUNKTIONER

- Enhetschefer
- HR-direktör
- Fastighetsdirektör
- Förvaltningschefer
- Handläggare personal/HR
- HR-Chefer
- HR-specialister
- Informationssäkerhetschef
- Personalstrateg
- Sjukhuschefer
- Stabschefer
- Säkerhetsstrateger
- Säkerhetshandläggare
- Verksamhetschefer
- Verksamhetspecialist