

Revisionsrapport

Granskning av regionens arbete för att motverka och hantera hot och våld mot anställda och förtroende- valda

Region Västmanland

Henrik Rundblom
Fredrik Birkeland
Martin de Jong
Kim Ivarsson

Juni 2018

Innehållsförteckning

1.	Sammanfattande bedömning och rekommendationer	3
1.1.	Sammanfattande bedömning	3
1.2.	Rekommendationer	4
2.	Inledning	6
2.1.	Bakgrund	6
2.2.	Syfte, revisionsfråga och kontrollmål	6
2.3.	Revisionskriterier	7
2.4.	Avgränsning	7
2.5.	Metod	7
3.	Definitioner, lagar och föreskrifter	9
3.1.	Definitioner	9
3.2.	Arbetsgivarens ansvar för arbetsmiljön	9
3.3.	Arbetsmiljöverkets föreskrifter om hot och våld	10
4.	Iakttagelser och bedömningar	11
4.1.	Styrdokument	11
4.1.1.	Säkerhets- och trygghetspolicy	12
4.1.2.	Riktlinjer för säkerhets- och trygghetsarbetet	12
4.1.3.	Regionövergripande instruktion för hot och våld	12
4.2.	Förekomsten av hot och våld	13
4.2.1.	Anställda i vårdmiljö	13
4.2.2.	Anställda i kollektivtrafiken	16
4.2.3.	Bedömning	16
4.3.	Riskanalyser	17
4.3.1.	Riskanalyser i Region Västmanland	17
4.3.2.	Anställda i kollektivtrafiken	18
4.3.3.	Bedömning	19
4.4.	Vidtagna åtgärder	20
4.4.1.	Anställda i vårdmiljö	20
4.4.2.	Anställda i kollektivtrafiken	21
4.4.3.	Bedömning	21
4.5.	Förebyggande säkerhetsrutiner	22
4.5.1.	Anställda i vårdmiljö	22
4.5.2.	Anställda i kollektivtrafiken	23
4.5.3.	Bedömning	23
4.6.	Det förebyggande arbetet	24
4.6.1.	Region Västmanlands systematiska säkerhetsorganisation	24

4.6.2.	Det förebyggande arbetet i vårdmiljöer	24
4.6.3.	Skal- och tillträdesskyddet på Västerås sjukhus	26
4.6.4.	Anställda i kollektivtrafiken.....	27
4.6.5.	Bedömning.....	27
4.7.	Rutiner för att hantera uppkomna situationer	28
4.7.1.	Anställda i vårdmiljö	28
4.7.2.	Anställda i kollektivtrafiken.....	29
4.7.3.	Bedömning.....	29
4.8.	Stöd vid uppkomna situationer	29
4.8.1.	Anställda i vårdmiljö	29
4.8.2.	Anställda i kollektivtrafiken.....	30
4.8.3.	Bedömning.....	31
4.9.	Förtroendevalda	31
4.9.1.	Regionens arbete kring hot och våld mot förtroendevalda.....	31
4.9.2.	Bedömning.....	32
	Bilaga 1 – Förteckning över granskad dokumentation	33

1. **Sammanfattande bedömning och rekommendationer**

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Region Västmanland har PwC genomfört en granskning av regionens arbete för att för att motverka och hantera hot och våld mot anställda och förtroendevalda. Granskningen syftar till att besvara revisionsfrågan om regionstyrelsen och kollektivtrafiknämnden bedriver ett tillräckligt arbete med att förebygga, förhindra och hantera hot och våld mot anställda och förtroendevalda.

1.1. **Sammanfattande bedömning**

Den sammanfattande bedömningen efter genomförd granskning är att regionstyrelsen och kollektivtrafiknämnden delvis bedriver ett tillräckligt arbete med att förebygga, förhindra och hantera hot och våld mot anställda och förtroendevalda.

- Vi ser att Region Västmanland har en systematisk säkerhetsorganisation och att det finns övergripande styrdokument. De övergripande styrdokumenterna kan dock bli tydligare och mer kända i organisationen, samtidigt som vi ser ett behov av att utveckla och säkerställa ett tillräckligt arbete med att förebygga, förhindra och hantera hot och våld mot anställda på verksamhetsnivå. I dagsläget är till exempel riskanalysarbetet till viss del beroende av chefers intresse, kompetens och tid.
- Granskningen visar vidare att drygt 94 procent av de tillfrågade anställda uppger att hot och våld förekommit på arbetsplatsen de senaste 24 månaderna samtidigt som endast 30 procent av hoten och 50 procent av det förekommande våldet rapporteras. Rapporteringen är en förutsättning för att kunna säkerställa en korrekt hantering med ett tillräckligt stöd till den som utsatts och att åtgärder vidtas. En stor del av arbetet med att systematiskt förebygga, förhindra, analysera, följa upp, hantera och åtgärda hot och våld bygger på det som rapporteras i regionens avvikelshanteringssystem. Det gör att underlaget och förutsättningarna inte avspeglar det faktiska läget.
- När det gäller Svealandstrafiken ser vi främst att riskanalysarbetet och det generella uppföljnings- och analysarbetet kring förekomsten av hot och våld kan utvecklas, och att vidtagna åtgärder i större utsträckning baseras på genomförda riskanalyser och inte enbart är erfarenhetsbaserade (åtgärdande istället för förebyggande).
- Slutligen ser vi att Region Västmanland tagit fram informationsmaterial till förtroendevalda politiker samt vidtagit åtgärder för att förebygga hot och våld mot förtroendevalda utifrån det mandat och ansvar som Region Västmanland har vad gäller de förtroendevaldas situation.

Den sammanfattande bedömningen grundar sig på en bedömning av de i granskningen ingående kontrollmålen. I tabellen nedan återfinns vår bedömning för respektive kontrollmål. Bedömningen görs på en tregradig skala (*ej uppfyllt, delvis uppfyllt samt*

uppfyllt). Motivering till bedömningen av de olika kontrollmålen framgår löpande under varje avsnitt i rapporten.

Kontrollmål	Regionstyrelsen	Kollektivtrafiknämnden
Förekomsten av hot och våld följs upp och analyseras.	Delvis uppfyllt	Delvis uppfyllt
Risker för hot och våld har utretts och dokumenterats genom riskanalyser i verksamheterna.	Delvis uppfyllt	Delvis uppfyllt
Tillräckliga åtgärder har vidtagits utifrån genomförda riskanalyser.	Delvis uppfyllt	Delvis uppfyllt
Verksamheterna har förebyggande säkerhetsrutiner för att så långt som möjligt undvika hot och våld.	Delvis uppfyllt	Delvis uppfyllt
Det bedrivs ett aktivt förebyggande arbete för att förhindra och motverka hot och våld mot anställda.	Delvis uppfyllt	Uppfyllt
Det finns tydliga rutiner för hur anställda ska hantera uppkomna situationer.	Delvis uppfyllt	Uppfyllt
Anställda erbjuds ett tillräckligt stöd vid uppkomna situationer.	Delvis uppfyllt	Uppfyllt
Förtroendevaldas situation ingår i regionens arbete mot hot och våld.	Uppfyllt	Uppfyllt

1.2. Rekommendationer

Utifrån granskningens resultat lämnar vi följande rekommendationer till regionstyrelsen:

- Vidta åtgärder för att öka benägenheten att rapportera in avvikelser vad gäller hot och våld i regionens avvikelshanteringssystem, så att de analyser och den uppföljning som görs av förekomsten av hot och våld mot anställda baserar sig på det faktiska läget i större utsträckning än vad det gör idag.
- Utveckla arbetet med riskanalyserna och det systematiska säkerhetsarbetet i syfte att öka den förebyggande förmågan samt utveckla effektiva åtgärder. Regionen bör fördjupa säkerhetsfunktionens stöd till verksamheterna rörande förebyggande riskanalysarbetet i syfte att skapa en gemensam metod och ett gemensamt uppföljningsstöd för handlings- och åtgärdsplaner.
- Säkerställ att antagna rutiner för hantering av uppkomna incidenter har ändamålsenlig struktur och att personalen har kunskap och utbildning i hur incidenter förebyggs, hanteras och följs upp inklusive betryggande stöd till den utsatte.

Utifrån granskningens resultat lämnar vi följande rekommendationer till kollektivtrafiknämnden:

- Utveckla arbetet med systematiska riskanalyser med en vedertagen metodik i syfte att öka den förebyggande förmågan och vidta effektiva åtgärder som minskar kända och okända risker för att utsättas för hot och våld. Nuvarande analysarbete är ofta en reaktion på inträffade incidenter eller händelser och fokus bör vara förebyggande.

2. Inledning

2.1. 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.

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. Vidare gäller Arbetsmiljöverkets föreskrifter om våld och hot i arbetsmiljön, AFS 1993:2, på alla arbetsplatser.

Under hösten 2017 genomförde PwC en förstudie på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Region Västmanland avseende regionens arbete med att motverka och hantera hot och våld mot anställda. En förstudie kan betraktas som en fördjupad riskanalys. Förstudien syftade till att kartlägga förekomsten av hot och våld, vilka styrdokument som finns på området samt hur det förebyggande arbetet ser ut.

Utifrån förstudiens resultat rekommenderades de förtroendevalda revisorerna att genomföra en fördjupad granskning av regionens förebyggande arbete och hantering av hot och våld mot anställda. Rekommendationen grundar sig i att frågan om hot och våld mot anställda är aktuell i regionen. I förstudien konstateras att Region Västmanland har, inom vissa verksamheter och verksamhetsområden, problem med hot och våld mot anställda.

Hot och våld kan även riktas mot förtroendevalda. Sveriges kommuner och landsting (SKL) lyfter fram att hot och våld mot förtroendevalda på grund av sitt politiska uppdrag är ett hot mot det demokratiska systemet på flera sätt. Dels kan det bli svårare att rekrytera och behålla politiker, dels kan vårt öppna samhälle påverkas om för många skyddsåtgärder måste sättas in. I slutändan kan även den demokratiska beslutsprocessen påverkas. Det är därför även viktigt att det bedrivs ett aktivt arbete med att förebygga och hantera hot och våld mot förtroendevalda. Frågan kring förtroendevalda blir särskilt aktuell med tanke på valet i september år 2018. Region Västmanland har som arbetsgivarorganisation inget arbetsgivaransvar eller arbetsmiljöansvar för de förtroendevalda politikerna, men kan ändå välja att arbeta aktivt med frågor kring hot och våld riktat mot förtroendevalda.

Utifrån förstudiens resultat och en bedömning av väsentlighet och risk har de förtroendevalda revisorerna beslutat att genomföra en fördjupad granskning kring regionens arbete för att motverka och hantera hot och våld mot anställda och förtroendevalda.

2.2. Syfte, revisionsfråga och kontrollmål

Granskningen syftar till att besvara följande revisionsfråga:

Bedriver regionstyrelsen och kollektivtrafiknämnden ett tillräckligt arbete med att förebygga, förhindra och hantera hot och våld mot anställda och förtroendevalda?

Revisionsfrågan operationaliseras i följande åtta kontrollmål:

- Förekomsten av hot och våld följs upp och analyseras.
- Risker för hot och våld har utretts och dokumenterats genom riskanalyser i verksamheterna.
- Tillräckliga åtgärder har vidtagits utifrån genomförda riskanalyser.
- Verksamheterna har förebyggande säkerhetsrutiner för att så långt som möjligt undvika hot och våld.
- Det bedrivs ett aktivt förebyggande arbete för att förhindra och motverka hot och våld mot anställda.
- Det finns tydliga rutiner för hur anställda ska hantera uppkomna situationer.
- Anställda erbjuds ett tillräckligt stöd vid uppkomna situationer.
- Förtroendevaldas situation ingår i regionens arbete mot hot och våld.

2.3. Revisionskriterier

Revisionskriterierna i denna granskning utgörs av lokalt styrande dokument inom området, arbetsmiljölagen (1977:1160) samt aktuella föreskrifter, framförallt Arbetsmiljöverkets föreskrift (AFS 1993:2) om våld och hot i arbetsmiljön.

2.4. Avgränsning

Föreliggande granskning är avgränsad till *våld* och *hot* främst i ljuset av Arbetsmiljöverkets föreskrift (AFS 1993:2) om våld och hot i arbetsmiljön samt ovan nämnda revisionskriterier. Granskningen avgränsas vidare till att omfatta regionstyrelsen (de verksamheter som bedrivs inom förvaltningarna Västmanlands sjukhus respektive Primärvård, psykiatri och habiliteringsverksamhet) samt kollektivtrafiknämnden (Svealandstrafiken AB¹).

2.5. Metod

Granskningen genomfördes genom dokumentstudier, enkäter och intervjuer.

Dokumentstudierna innefattade genomgång av relevanta styrdokument och rutiner samt genomgång av anmälningar om tillbud till Arbetsmiljöverket för perioden januari 2015 – februari 2018. Granskad dokumentation återfinns i bilaga 1.

En enkät skickades till förtroendevalda inom regionstyrelsen och kollektivtrafiknämnden. Enkäten skickades till 29 personer, varav 19 personer svarade. Det innebär att svarsfrekvensen uppgick till 65 procent. Vidare skickades en enkät till anställda inom ett urval av verksamheter inom förvaltningarna Västmanlands sjukhus respektive Primärvård, psykiatri och habiliteringsverksamhet. Enkäten skickades till 585 personer, varav 177 personer svarade. Det innebär att svarsfrekvensen uppgick till 30 procent. Vi är medvetna om att svarsfrekvensen är relativt låg, men då respondenterna är spridda över flera verksamheter och vi inte fått några indikationer om ett systematiskt bortfall förlitar vi oss på enkätresultatet.

¹ Tidigare AB Västerås Lokaltrafik. Från den 1 januari 2018 ägs bolaget gemensamt av Region Västmanland och Region Örebro Län.

taten i kombination med genomförda intervjuer och dokumentstudier. De verksamheter som valdes ut till enkäten var:

- Ambulanssjukvården
- Akutmottagningen Västerås
- Akutmottagningen Köping
- Avdelning 93 (psykiatrisk intensivvårdsavdelning)
- Bäckby vårdcentral
- Förlossningsvården
- Hallstahammar Vårdcentral
- Larmcentralen

Följande funktioner blev intervjuade inom ramen för granskningen:

- Administrativ direktör
- Regionens säkerhetsstrateg
- Säkerhetssamordnare Västmanlands sjukhus
- Säkerhetssamordnare Primärvård, psykiatri och habiliteringsverksamhet
- Säkerhetssamordnare Svelandstrafiken AB
- Personalchef Svelandstrafiken AB
- Fyra busschaufförer Svelandstrafiken AB
- Urval av verksamhetschefer inom förvaltningen Primärvård, psykiatri och habiliteringsverksamhet:
 - Verksamhetschef Bäckby vårdcentral
 - Verksamhetschef Hallstahammar-Kolbäck vårdcentral
 - Verksamhetschef Vuxenpsykiatri (Psykiatriska akutmottagningen inklusive psykiatrisk intensivvårdsavdelning – avdelning 93)
- Urval av enhetschefer inom förvaltningen Västmanlands sjukhus:
 - Verksamhetschef Kvinnokliniken
 - Verksamhetschef Akut-/jourmottagningen Köping
 - Enhetschef Barnakuten Västerås
 - Verksamhetsutvecklare Akutmottagningen Västerås
 - Verksamhetschef Ambulanssjukvården
- Tre huvudskyddsombud

Samtliga intervjuade har givits möjlighet att sakgranska innehållet i rapporten.

3. Definitioner, lagar och föreskrifter

3.1. Definitioner

Företeelserna trakasserier, hot och våld som riktas mot tjänstemän/förtroendevalda i deras yrkesutövning vars syfte är att på olika sätt påverka myndighetsutövningen i en för utövaren önskad riktning är grunden för det som utgör så kallad otillåten påverkan. Det behöver inte utgöra brott i juridisk mening; det är främst tjänstemannens/ förtroendevalds uppfattning som avgör vad som är ”otillåtet” och olämpligt. Det medför att en händelse betecknas som otillåten påverkan om den drabbade uppfattar att syftet var att påverka tjänsteutövningen.

Risken för att utsättas för otillåten påverkan är enligt undersökningar (bland annat från Brottsförebyggande rådet och Arbetsmiljöverket) direkt kopplad till vilken typ av personer anställda/ förtroendevalda möter i sitt arbete. Utövarna kan vara både enskilda individer eller tillhöra en gruppering eller organisation. Huvuddelen av de enskilda utövarna, som utför en klar majoritet av incidenterna, påverkar genom trakasserier, hot och våld. Vanligen uppfattas dessa utövare tillhöra en kategori som bedöms ha någon form av störning eller ha en tillfällig upprördhet där agerandet sker i affekt. Den betydligt mindre andel av utövare som kategoriseras att tillhöra en gruppering eller liknande bedöms oftare vara mer strukturerade i sitt agerande som även sker genomtänkt.

Huvudsakliga former för otillbörlig påverkan:

- Trakasserier: förtal, ofredande, subtila hot (som inte är olaga hot) och andra icke-straffrättsliga påtryckningar som till exempel hot om självskadebeteende/själv mord
- Hot: olaga hot, hot mot tjänsteman och andra liknande straffbara gärningar som utpressning
- Våld: misshandel, våld mot tjänsteman och andra liknande straffbara gärningar
- Skadegörelse: skadegörelse, klotter, åverkan, mordbrand och liknande

3.2. Arbetsgivarens ansvar för arbetsmiljön

Arbetsgivarnas ansvar för arbetsmiljön regleras av arbetsmiljölagen (1977:1160). Lagen kompletteras av arbetsmiljöförordningen samt arbetsmiljöverkets föreskrifter om t.ex. systematiskt arbetsmiljöarbete. Dessutom finns arbetsmiljöverkets allmänna råd om tillämpningen av föreskrifterna. Dessa är emellertid inte tvingande utan syftar till att klargöra föreskrifternas innebörd. Arbetsmiljöverket är tillsynsmyndighet för att arbetsmiljölagen efterlevs.

Arbetsgivaren har huvudansvaret för arbetsmiljön i verksamheten. För att uppfylla ansvaret skall arbetsgivaren vidta alla åtgärder som behövs för att förebygga att arbetstagaren utsätts för ohälsa eller olycksfall. Vidare skall arbetsgivaren systematiskt planera, leda och kontrollera verksamheten på ett sådant sätt som leder till att krav i lag och föreskrifter uppfylls. Arbetsmiljöverkets föreskrifter och allmänna råd (AFS 2001:1) förtydligar vad systematiskt arbetsmiljöarbete innebär. Där anges bl.a. att det systematiska arbetsmiljö-

arbetet skall ingå som en naturlig del i den dagliga verksamheten och omfatta alla fysiska, psykologiska och sociala förhållanden som har betydelse för arbetsmiljön.

Vidare skall arbetstagare, skyddsombud och elevskyddsombud ges möjlighet att medverka i det systematiska arbetet. Enligt föreskrifterna skall en arbetsmiljöpolicy och rutiner som beskriver det systematiska arbetsmiljöarbetet dokumenteras skriftligt om det finns minst tio arbetstagare i verksamheten.

Som en del i det systematiska arbetet skall arbetsgivaren regelbundet göra en skriftlig riskbedömning av arbetsförhållandena. Vid behov skall riskerna åtgärdas omedelbart eller så snart det är praktiskt möjligt. Åtgärder som inte vidtas omedelbart skall föras in i en skriftlig handlingsplan. Arbetsgivaren skall årligen följa upp det systematiska arbetsmiljöarbetet.

Enligt arbetsmiljölagen skall arbetsgivaren svara för att den företagshälsovård som arbetsförhållandena kräver finns att tillgå. Företagshälsovården har en viktig roll när det gäller förebyggande, rehabiliterande och arbetsanpassande verksamhet. Enligt föreskrifterna skall företagshälsovården anlitas när kompetens saknas i den egna verksamheten för systematiskt arbetsmiljöarbete eller för arbete med arbetsanpassning och rehabilitering.

3.3. Arbetsmiljöverkets föreskrifter om hot och våld

Arbetsmiljöverkets föreskrift (AFS 1993:2) om våld och hot i arbetsmiljön syftar till att minimera risk för våld eller hot om våld i arbetet. Enligt föreskriften åligger det arbetsgivaren att ansvara för säkerheten på arbetsplatsen samt att utreda risker och att vidta adekvata åtgärder som motiveras av utredningen.

Av föreskriften framgår bland annat att:

- Arbetsgivaren ska utreda och bedöma risken för hot och våld i arbetet.
- Utredning ska resultera i åtgärdsprogram.
- Särskilda säkerhetsrutiner ska finnas för arbete som kan medföra risk för våld eller hot om våld. Rutinerna ska hållas aktuella och följas upp fortlöpande.
- Rutinerna ska vara kända av alla arbetstagare som kan bli berörda av riskerna.
- Arbetstagarna skall ha möjlighet att kalla på snabb hjälp vid en vålds- eller hotsituation.
- 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.
- Att det finns larmutrustning som krävs för säkerheten och att det finns rutiner för larm.
- En arbetsuppgift som innebär påtaglig risk för våld eller hot om våld inte får utföras som ensamarbete.
- Arbetstagarna skall ha tillräcklig utbildning och information och få tillräckliga instruktioner för att kunna utföra arbetet säkert och med tillfredsställande trygghet.
- Tillbud och händelser med våld eller hot om våld skall dokumenteras och utredas.

4. Iakttagelser och bedömningar

4.1. Styrdokument

I detta avsnitt redogörs för de regionövergripande policys, riktlinjer och instruktioner som styr och beskriver Region Västmanlands arbete kring hot och våld mot anställda.

Region Västmanland har en säkerhets- och trygghetspolicy från år 2013 samt regionövergripande riktlinjer för säkerhets- och trygghetsarbetet från år 2012. Varken policyn eller riktlinjerna har reviderats utifrån namnbytet från Landstinget Västmanland till Region Västmanland. Enligt regionens säkerhetsstrateg ska riktlinjerna uppdateras under år 2018 och den regiongemensamma instruktionen ska införlivas i riktlinjerna.

Enligt säkerhetsstrategen är principen att alla policydokument ska vara politiskt antagna i fullmäktige innan distribution i ledningssystemet. Av den regionövergripande riktlinjen framgår att landstingsfullmäktige (regionfullmäktige) fastställer policy och reglemente för det säkerhets- och trygghetsarbete som gäller i Landstinget Västmanland (Region Västmanland). Landstingsstyrelsen (regionstyrelsen) har i sin tur det övergripande ansvaret, i enlighet med sitt reglemente, för samordning och uppföljning av säkerhetsarbetet samt för att landstingets (regionens) riktlinjer för säkerhets- och trygghetsarbetet utformas och hålls aktuella.

Tabell 1. Sammanställning av regionövergripande styrdokument

Styrdokument	Fastställd	Kommentar
Säkerhets- och trygghetspolicy	Antagen av Landstingsfullmäktige, senast uppdaterad 2013-11-11 (dokumentnummer 661-2)	Övergripande policy med sex principer som ska styra säkerhets- och trygghetsarbetet i regionen.
Riktlinjer för säkerhets- och trygghetsarbetet	Fastställd av administrativ direktör, 2012-11-26, (dokumentnummer 187-1)	Riktlinjerna innehåller definitioner, beskrivning av ansvar och ledning av säkerhetsarbetet, vad som ska ingå i säkerhetsarbetet samt vad som gäller kring uppföljning av säkerhetsarbetet.
Regionövergripande instruktion för hot och våld	Fastställd av administrativ direktör, 2016-04-14, (dokumentnummer 383-3)	Dokumentet ger instruktioner för hur säkerhetsarbetet ska bedrivas och hur uppkomna situationer ska hanteras inom regionens verksamheter. Instruktionerna innehåller en definition av vad som menas med hot, hot om våld respektive våld.

4.1.1. *Säkerhets- och trygghetspolicy*

Säkerhets- och trygghetspolicyn innehåller två rubriker: *syfte* och *principer*. Tre syften med policyn omnämns. Vidare anges sex principer som ska styra regionens säkerhets- och trygghetsarbete:

- Kunskap om säkerhet och riskmedvetenhet ska finnas hos landstingets medarbetare. Gällande lagar och förordningar ska vara kända av medarbetarna och efterlevas för att en hög säkerhet ska kunna upprätthållas.
- Skadeeffekter och skadekostnader i verksamheterna ska förebyggas genom kontinuerligt säkerhetsarbete.
- Trygga förutsättningar ska skapas för att verksamheterna ska kunna bedrivas utan avbrott och med minimala störningar i den dagliga verksamheten och vid extraordinära händelser.
- Säkerhetsfrågor ska komma in tidigt i all planering.
- Chefer på alla nivåer ansvarar för säkerhets- och riskhanteringsfrågor liksom att säkerhetspolicyn är känd hos medarbetarna.
- Alla medarbetare ansvarar för att följa gällande säkerhetsinstruktioner, både med hänsyn till egen och andras säkerhet.

4.1.2. *Riktlinjer för säkerhets- och trygghetsarbetet*

Enligt de regiongemensamma riktlinjerna för säkerhets- och trygghetsarbetet ska säkerhetsarbetet bland annat bestå av utbildning och information, kontinuerliga och systematiska risk- och sårbarhetsanalyser, handlings- och aktivitetsplaner för att eliminera eller minska risker samt avvikelserapportering vid avvikelser, incidenter, skador och tillbud.

Av riktlinjerna för säkerhets- och trygghetsarbetet framgår också vad som gäller kring ansvar och ledning i säkerhets- och trygghetsarbetet inom regionen såväl på politisk nivå som på tjänstemannanivå. Till exempel anges att det ska finnas en säkerhetssamordnare utsedd av förvaltningschefen på varje förvaltning. Samtliga säkerhetssamordnare bildar Rådet för allmän säkerhet (se kapitel 4.6.). Rådet för allmän säkerhet ska verka för samordning i det praktiska säkerhets- och trygghetsarbetet.

4.1.3. *Regionövergripande instruktion för hot och våld*

Det finns även en regionövergripande instruktion för hot och våld från år 2016 som bland annat beskriver hur det förebyggande arbetet ska bedrivas, hur en hot- eller våldssituation ska hanteras samt hur dokumentation och rapportering ska ske. Det nämns bland annat att alla former av hot eller våld ska polisanmälas, dock inte av vem.

4.2. Förekomsten av hot och våld

Kontrollmål: Förekomsten av hot och våld följs upp och analyseras.

4.2.1. Anställda i vårdmiljö

Inom Region Västmanland finns ett avvikelserapporteringsystem kallat för *Synergi* (ett webbaserat IT-stöd). En anställd registrerar själv avvikelser i systemet.² Avvikelsen skickas till respektive verksamhets avvikellesamordnare som hanterar avvikelsen. Det är sedan chefen för verksamheten som, enligt den regionsövergripande instruktionen för hot och våld, ska ansvara för att avvikelsen utreds, bedöms och åtgärdas i samarbete med berört skyddsombud. Enligt instruktionen ska all form av hot och våld polisanmälas och alla medarbetare ska dokumentera händelser om hot och våld i regionens avvikelsehanteringssystem.

I avvikelserapporteringsystemet kategoriserar den anställde inte själv om det rör sig om till exempel hot eller våld, utan beskriver enbart situationen i text. Enligt regionens säkerhetsstrateg innebär det att viss manuell handpåläggning krävs för att kunna få fram en rättvisande statistik till uppföljningen och analyserna.

I intervjuer med säkerhetsstrateg och säkerhetssamordnare framkommer att informationen som samlas in genom avvikelserapporteringsystemet är det främsta verktyget och underlaget för att kunna följa upp och analysera förekomsten av hot och våld. De inrapporterade avvikelserna som manuellt kategoriseras som hot eller våld följs upp kontinuerligt. Sammanställningar av statistiken på en aggregerad nivå tas dock endast fram en gång per år i samband med årsbokslutet. Det går alltså inte att i realtid följa antalet avvikelser med koppling till hot och våld uppdelat på olika verksamheter och arbetsplatser inom Region Västmanland. Säkerhetsstrategen och säkerhetssamordnarna uppger följa inrapporterade avvikelser löpande och att analyser grundat på inrapporteringarna tillsammans med omvärldspaning ligger till grund för det förebyggande arbetet (se kapitel 3.6).

Huvudskyddsombuden uppger i intervjuer att förekomsten av hot och våld följs upp och analyseras men att det finns områden att förbättra. En av de intervjuade framhäver att handlingsplanerna som utformas kan bli bortglömda och inte integrerade i det vardagliga arbetet. Det uppges även finnas ett mörkertal med händelser som inte rapporteras in i avvikelsehanteringssystemet. Rapporteringsbenägenheten varierar mellan verksamheterna då avvikelserapporteringen är mer etablerad på de avdelningar där hot och våld är mer vanligt förekommande. Uppföljning och analys av förekomsten av hot och våld mot anställda beskrivs vidare variera beroende på chefers intresse, kompetens och/eller tid. I intervjuer med huvudskyddsombuden uppges vidare att arbetet med tillbud, arbetsskador och avvikelser kan utvecklas – framförallt vad gäller benägenheten att anmäla dessa. Faktorer som uppges kunna påverka anmälningsbenägenheten uppges vara tidsbrist och en rädsla för att behöva polisanmäla, men även att avvikelserapporteringsystemet *Synergi* upplevs som svåränvänt.

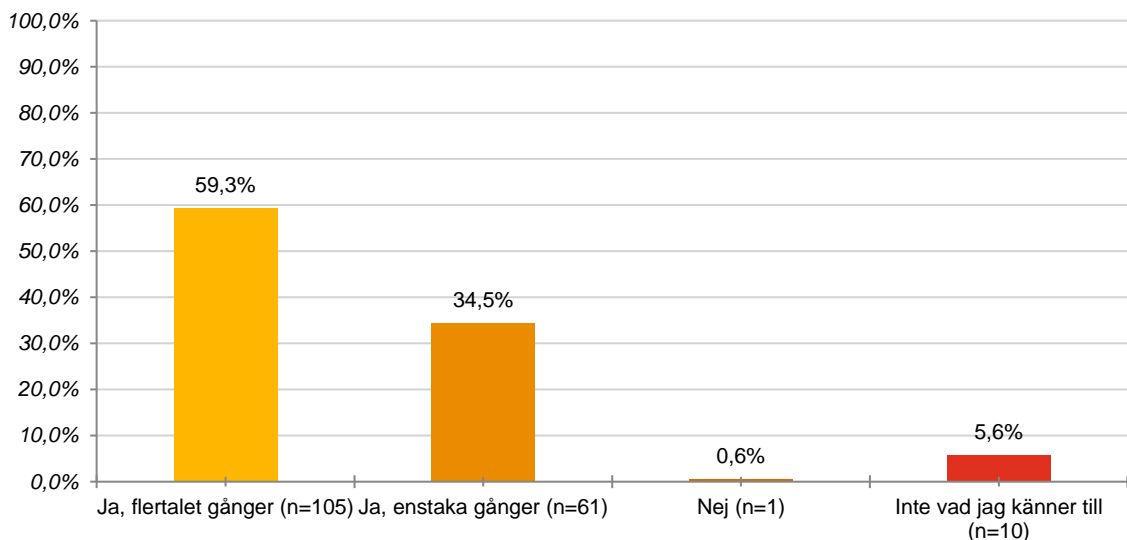
² Avvikelser kan avse flera olika typer av händelser och kan vara allt från en stickskada i samband med en operation till en hotfull situation med en anhörig. I rapporten används begreppet avvikelserapporteringsystem synonymt med avvikelsehanteringssystem.

Enligt huvudskyddsombuden upplever anställda det som obehagligt att själva få hantera polisanmälningar, vilket även enkätresultatet från den enkät som PwC skickat ut till anställda inom ett urval verksamheter visar. I dagsläget varierar det inom Region Västmanland kring om det är den anställde eller arbetsgivaren som ska göra polisanmälan. Säkerhetsstrategen menar att grundproblematiken är att det måste finnas en målsägande, vilket är den person mot vilket brott är begånget eller som därav blivit förnärmad eller lidit skada. Någon annan än denne kan alltså inte vara målsägande, vilket innebär att arbetsgivaren visserligen kan polisanmäla men inte vara målsägande. I och med att målsägandes namn och adress står på polisanmälan så finns det anställda som av rädsla för repressalier inte vågar eller vill polisanmäla hot och våld.

Hot och våld på arbetsplatsen

Enligt den enkät som PwC skickade ut till anställda i ett urval verksamheter inom Region Västmanland uppger 94 procent av respondenterna att hot och våld har förekommit på deras arbetsplats under det senaste året.

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



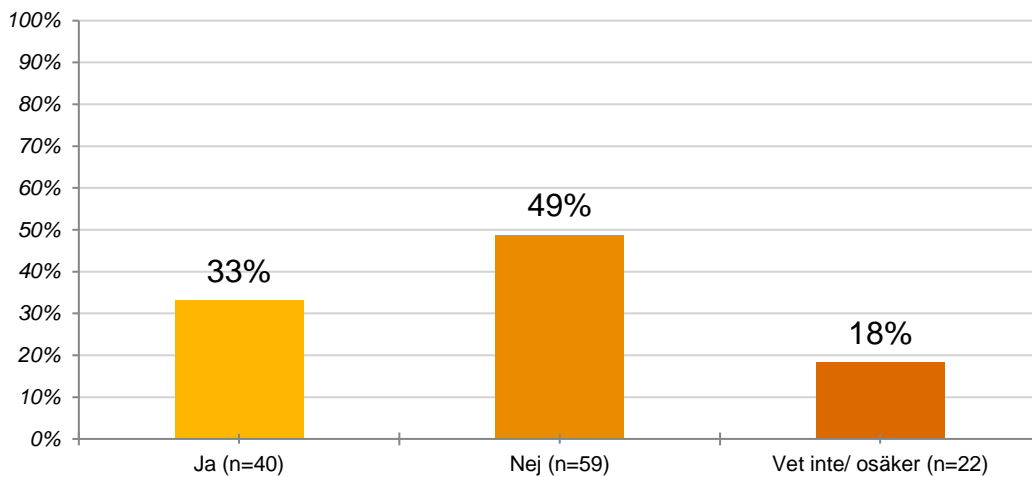
I enkätresultat framgick vidare att drygt 50 procent av respondenterna blivit utsatta för **hot** i sin yrkesutövning mer än en gång under de senaste 24 månaderna. Ytterligare cirka 20 procent uppgav att de blivit utsatta för hot en gång under de senaste 24 månaderna. Det innebär att cirka 70 procent av respondenterna blivit utsatta för hot i sin yrkesutövning minst en gång under de senaste 24 månaderna. Dessa respondenter fick en fråga om de rapporterade hotet/hoten till arbetsledare eller motsvarande. Endast 47 procent uppgav att de gjorde det, medan resterande uppgav av de inte gjorde det till följd av att de inte ville få ytterligare uppmärksamhet kring händelsen, att de inte ansåg att det var tillräckligt allvarligt eller att de inte ansåg att det skulle leda till någon åtgärd.

När det gäller **våld** var det cirka 20 procent av respondenterna som uppgav att de blivit utsatta för våld i sin yrkesutövning mer än en gång under de senaste 24 månaderna. Ytterligare cirka 14 procent uppgav att de blivit utsatta för våld en gång under de senaste 24

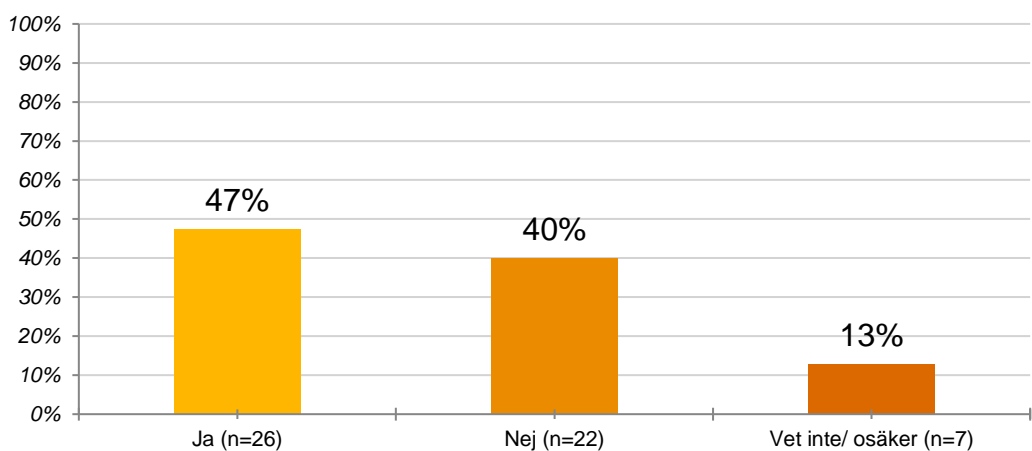
månaderna. Det innebär att cirka 34 procent av respondenterna blivit utsatta för våld i sin yrkesutövning under de senaste 24 månaderna. Det bör dock noteras att drygt 7 procent svarade att de var osäkra eller att de inte ville svara på frågan. I majoritet av fallen var det patienten som utsatte den anställda för våldssituationen, men det förekommer även situationen där anhöriga varit inblandade. Vidare visade enkätresultatet att endast cirka 55 procent av respondenterna rapporterade våldshändelsen till arbetsledare eller motsvarande. Cirka 20 procent av respondenterna ansåg att händelsen inte var tillräckligt allvarlig.

Vidare framgår att av de respondenter som utsatts för hot rapporterade endast en tredjedel händelsen i avvikelshanteringssystemet. Av de respondenter som utsatts för våld rapporterade cirka 47 procent händelsen i avvikelserapporteringssystemet.

Rapporterades händelsen (hot) in i Synergi (avvikelserapporteringssystemet)?



Rapporterades händelsen (våld) in i Synergi (avvikelserapporteringssystemet)?



4.2.2. Anställda i kollektivtrafiken

Enligt personalchef och säkerhetssamordnare på Svealandstrafiken följs samtliga incidenter upp månadsvis tillsammans med huvudskyddsombudet, ansvarig för rehabilitering och friskvård samt trafikchef. Om en incident uppstår skriver utsatt personal en incidentrapport och ett ärende skapas. Trafiksupporten på trafikavdelningen för in incidenten i ett Exceldokument och ser i fall någon akut åtgärd behöver vidtas. Även förarens/den utsattes närmaste chef får kännedom om incidentrapporten. Incidentrapporten läggs även in av HR-avdelningen i ett annat, mer omfattande Exceldokument där statistik över incidenter och tillbud finns sammanställda.

Vi har tagit del av statistiken över sammanställda incidenter och tillbud under åren 2013-2018.³ Statistiken visar att det framförallt är verbala hot som har ökat under de två senaste åren. Sammanställningen redovisas per månad och innehåller en kategorisering av de olika tillbuden, exempelvis fysiskt hot och våld eller psykiskt hot och våld. Det uppges dock att det troligen finns ett mörkertal, men säkerhetssamordnaren upplever att det har sjunkit då fler anställda blivit bättre på att skriva incidentrapporter. Många av de verbala hoten kan, enligt intervjun med säkerhetssamordnare, kopplas till biljettkontroller. I intervju med busschaufförer bekräftas uppgiften att det sker en månatlig genomgång och uppföljning av incidenter. Har en förare skrivit en incidentrapport får vederbörande återkoppling. Utöver det sker ingen generell återkoppling till förare angående hur incidenter behandlas och vilka eventuella åtgärder som planeras att vidtas, vilket uppges skulle ha varit önskvärt. En aspekt som eventuellt inte beaktas i återrapporteringen är att förare med bristande svenskkunskaper kan ha svårigheter med att skriva incidentrapporter.

4.2.3. Bedömning

Kontrollmål: Förekomsten av hot och våld följs upp och analyseras.

Vi bedömer att kontrollmålet är delvis uppfyllt för regionstyrelsen. Vi konstaterat att Region Västmanland har ett system för avvikelshantering där händelser av hot och våld ska rapporteras in samt att det finns tydliga instruktioner som anger att alla händelser av hot och våld ska rapporteras in i avvikelshanteringssystemet. Vi ser även att inrapporterade avvikelser följs upp och analyseras. Det framkommer dock i intervjuer och framförallt i enkätresultaten att en stor del av de händelser som förekommit inte rapporteras in i avvikelshanteringssystemet, vilket medför att det finns en risk för att säkerhetsstrateg, säkerhetssamordnare och chefer inte får kännedom om samtliga fall vilket försvårar en uppföljning och analys av hot- och våldshändelser. Det framkommer även i intervju med huvudskyddsombuden att avvikelshanteringssystemet är svåränvänt. Vi noterar också att det är svårt att följa utvecklingen av hot och våld i realtid och att det krävs en viss manuell handpåläggning för att få fram rättvisande statistik kring hot och våld på arbetsplatserna.

Vi bedömer att kontrollmålet är delvis uppfyllt för kollektivtrafiknämnden. Vi konstaterar att förekomsten av hot och våld följs upp och analyseras hos Svealandstrafiken. En månatlig genomgång och uppföljning av inträffade incidenter genomförs av relevanta funktioner inom organisationen tillsammans med huvudskyddsombud. Anställda

³ Sammanställning av tillbud till och med 2018-03-31.

som rapporterat in en incident får återkoppling enligt uppgift från de intervjuade. Vi ser ett behov av att säkerställa att chaufförer kan erbjudas stöd vid utformningen av incidentrapport så att språket inte blir ett hinder vid incidentrapporteringen.

4.3. Riskanalyser

Kontrollmål: Risker för hot och våld har utretts och dokumenterats genom riskanalyser i verksamheterna.

4.3.1. Riskanalyser i Region Västmanland

Enligt riktlinjen för säkerhet och trygghet ska risk- och sårbarhetsanalyser genomföras årligen, som en del i planeringsprocessen, såväl centralt som lokalt. Syfte är att tidigt upptäcka risken för oönskade händelser, förluster, störningar eller skador som kan medföra negativa konsekvenser inom den egna eller andras verksamhet. Som en del i analysarbetet ska ingå en bedömning av konsekvenser samt den ekonomiska risken.

Inom ramen för granskningen har vi tagit del av en PowerPoint för en introduktionsträff avseende införandet av VIRA⁴. VIRA är en metod för genomförande av riskanalyser och blir obligatorisk i regionen från och med 25 maj 2018. Metoden ska tillämpas av de som leder arbetet med riskanalyser och säkerställa att riskanalyser genomförs, öka effektiviteten i arbetet och bidra till att kvalitén av regionens riskhantering höjs.

Enligt Region Västmanlands systematiska säkerhetsorganisationens verksamhetsplan⁵ ska regionens säkerhetsorganisation stödja förvaltningarna/verksamheterna i arbetet med riskanalyser, konsekvensanalyser, händelse- och avvikelseanalyser, kontinuitetshandling samt sårbarhetsanalyser. Säkerhetsorganisationen ska även stödja verksamheternas arbete med att upprätta åtgärdsplaner. Utifrån framtagna analyser ska säkerhetsorganisationen, vid behov, stödja verksamheternas arbete med att upprätta åtgärdsplaner. Som en del i den systematiska säkerhetsorganisationen finns förvaltningarnas säkerhetssamordnare tillgängliga och kan operativt stödja verksamheterna i allt rörande säkerhet och trygghetsfrågor. I intervjuer med säkerhetsstrateg och säkerhetssamordnare uppges säkerhetsorganisationen vara en stödjande funktion, och inget kontrollorgan eftersom det ansvaret eller mandatet saknas.

Vidare framgår i intervjuer med säkerhetsstrategen och säkerhetssamordnare att riskanalyser genomförs på verksamhetsnivå och att ansvaret för genomförandet följer ledningsansvaret och chefsansvaret på respektive enhet. I intervjuerna påpekades att flertalet, men inte alla, verksamheter genomför riskanalyser. Vidare framkommer att regionens säkerhetsfunktion⁶ bistår i arbetet med riskanalyser och kan ta över ansvaret för uppkomna frågor som är regionspecifika och som gäller för flera verksamheter. Överlag bedömer säkerhetsstrategen att riskanalyserna fångar upp majoriteten av riskerna men det finns risker som missas.

⁴ Västmanlands metod för integrerade riskanalyser/riskbedömningar – VIRA, 2018-05-21

⁵ Verksamhetsplan Region Västmanlands systematiska säkerhetsorganisation 2018, upprättad 2017-11-23.

⁶ Med säkerhetsfunktion menar vi i denna rapport säkerhetsstrateg och förvaltningarnas säkerhetssamordnare inom Rådet för allmän säkerhet.

Utifrån intervjuer med huvudskyddsombuden framgår att det kan variera i hur systematiskt avdelningarna arbetar med riskanalyser. En av de intervjuade framhäver att det bedrivs ett aktivt arbete med riskanalyser då frågan har fått större uppmärksamhet de senaste åren. Ett annat huvudskyddsombud uppger att det behövs bättre metoder för att hantera arbetet med riskanalyser, både ur ett övergripande perspektiv men även på enhetsnivå. Då varje verksamhet själv ansvarar för att genomföra riskanalyser kan det variera i hur ofta det de facto görs. Orsaker till detta uppges bero på att chefer inte har tid eller delvis saknar kompetens inom arbetsmiljöfrågor. En hög personalomsättning uppges vara en annan orsak.

Intervjuerna med verksamhetscheferna visar att det varierar om, och i vilken omfattning, som riskanalyser kopplat till hot och våld genomförs. En del verksamheter genomför regelbundna riskanalyser, medan andra inte genomför några riskanalyser kopplat till hot och våld överhuvudtaget. I de fall riskanalyser inte genomförs uppges orsaken vara tidsbrist eller att verksamheten inte haft några eller endast någon hot- och våldssituation och att det därför inte är en prioriterad fråga.

I intervju med verksamhetschef för vuxenpsykiatri uppges att riskanalyser och riskbedömningar görs kontinuerligt. Det finns visserligen ingen årsprocess kring riskanalyserarbetet men intervjuad verksamhetschef framhäver att riskanalyserarbetet görs integrerat under året och vid ett flertal tillfällen, exempelvis inför sommaren avseende hur bemanningen ska planeras ur ett säkerhetsperspektiv. Riskanalyserna inom vuxenpsykiatri dokumenteras enligt en mall och både HR-personal och fackliga representanter deltar i arbetet. Vid varje riskbedömning bokas ett uppföljningsmöte med de parter som varit involverade i riskanalyserarbetet. Chefer får ansvar över att genomföra åtgärder som bedöms nödvändiga, vid uppföljningarna redovisas vad som gjorts och effekten av åtgärden. Uppföljningar sker även på arbetsplatsträffar. Akutmottagningen i Västerås uppges även genomföra regelbundna riskanalyser. Risker som behandlats är bland annat kopplat till ensamarbetet, bemötande av aggressiva personer samt att beakta risker utifrån got och våld vid larm.

4.3.2. Anställda i kollektivtrafiken

Av intervju med personalchef och säkerhetssamordnare framgår att riskanalyser har genomförts av i huvudsak säkerhetssamordnaren, men att dessa riskanalyser genomförs först efter en uppkommen situation. Riskanalyserarbetet har bedömts behöva förstärkas på grund av att antalet incidenter ökat, att riskanalyser tidigare inte dokumenterades samt för att kunna jämföra med tidigare riskanalyser. Detta har föranlett att arbetet med riskanalyser har börjat dokumenteras. Ledningen uppges vara involverade i riskanalyserarbetet och arbetet bedöms behöva förstärkas genom upprättandet av en rutin för att sammanställa genomförda riskanalyser i ett bibliotek. Detta med anledning av tidigare genomförda analyser ska kunna beaktas vid framtagandet av nya. Riskanalyser uppges genomförs vid uppkomna situationer.

Vi har tagit del av den senast genomförda riskanalysen hos Svealandstrafiken (odaterad). I riskanalysen presenteras en matris innehållande en beskrivning av risk, sannolikhet, konsekvens, risk, åtgärder för att minska/få bort risken samt ansvarig för åtgärder (se exempel nedan).

Beskrivning av risk	Sannolikhet	Konsekvens	Risk	Åtgärder för att minska/få bort risken	Åtgärder om risken blir en realitet	Ansvarig för åtgärder
Verbalt hot	7	2	14	Larm, video, resurs, utbildning	Polisanmälan. Tas ur trafik, samtal, stöd.	TX , närmsta chef, HR.

Riskbedömningarna är svåra att förstå då vissa bedömningsvärden överstiger de värden som anges vara bedömningsskalan.⁷ Vidare kan analysen utvecklas främst avseende de åtgärder som kan förebygga att händelser inträffar. De åtgärder som beskrivs är både redan existerande men även presumtiva. Åtgärderna är inte heller tillräckligt konkreta, exempelvis anges *utbildning* som en åtgärd utan att närmare definiera vad för typ av utbildning som behövs.

4.3.3. Bedömning

Kontrollmål: Risker för hot och våld har utretts och dokumenterats genom riskanalyser i verksamheterna.

Vi bedömer att kontrollmålet är delvis uppfyllt för regionstyrelsen. Det finns tydliga instruktioner som anger att riskanalyser ska göras, det finns en tydlig roll- och ansvarsfördelning kring riskanalyserna och det finns stöd för verksamheterna i arbetet med riskanalyser genom den systematiska säkerhetsorganisationen. Säkerhetsorganisationen har en egen verksamhetsplan med åtgärder, tidplan mm. vilken grundar sig på en regionsövergripande riskanalys. Vi noterar dock att arbetet med riskanalyserna på lokal nivå varierar mellan verksamheterna. Vi ser en risk i att arbetet med riskanalyserna blir beroende av chefernas intresse och kompetens inom området, men även att det finns en inställning av att riskanalyser inte behöver göras till följd av det inte tidigare förekommit hot och våld. Vi bedömer att riskanalyser inte bör vara erfarenhetsbaserade (grunda sig på inträffade händelser), utan användas just i det förebyggande arbetet för att reducera risken för hot- och våldssituationen. Vidare anser vi att det även är viktigt att dokumentera riskanalysen om resultatet från denna visar att det inte finns några risker.

Vi bedömer att kontrollmålet är delvis uppfyllt för kollektivtrafiknämnden. Vi ser att Svealandstrafiken har genomfört dokumenterade riskanalyser om hot och våld vid uppkomna situationer. Vi ser positivt på att riskanalyserna numera dokumenteras och att det bedrivs ett utvecklingsarbete kring dessa. Vi anser dock att arbetet med riskanalyser kan systematiseras ytterligare och att bedömningsskalan för risken kan förtydligas. Vi ser även att riskanalyserna kan utvecklas så att de i större utsträckning baserar sig på ett analysperspektiv, snarare än ett erfarenhetsperspektiv.

⁷ Bedömningsskalan för sannolikhet respektive konsekvens uppges vara 1-5, vilket innebär att riskvärdet som högst kan uppgå till 25 (5*5). I sakgranskningen framkommer att detta problem nu åtgärdats, och att riskvärdet högst kan uppgå till 25.

4.4. Vidtagna åtgärder

Kontrollmål: Tillräckliga åtgärder har vidtagits utifrån genomförda riskanalyser.

4.4.1. Anställda i vårddmiljö

Enligt riktlinjen för säkerhet och trygghet ska handlings- och aktivitetsplaner över åtgärder i syfte att eliminera eller minska risker fortlöpande upprättas. Vidtagna åtgärder ska dokumenteras och det ska framgå vad som skett, varför och hur det gick. Inträffade händelser skall dokumenteras med avseende på konsekvenser samt vidtagna åtgärder. Enligt instruktionen för hot och våld ska rapportering av vidtagna åtgärder vid en hot- och våldssituation ske till alla berörda. I den regionsövergripande instruktionen för hot och våld anges också att det är respektive chef för verksamheten som ska ansvara för att avvikelser utreds, bedöms och åtgärdas i samarbete med berört skyddsombud.

I verksamhetsplanen för Region Västmanlands systematiska säkerhetsorganisation anges prioriterade aktiviteter för året. Dessa är fastställda av rikskommittén⁸ och grundar sig på en riskanalys samt analys av förekomsten av hot och våld enligt säkerhetsstrategen. Aktiviteterna redovisas i en matris som innehåller kategorierna fokusområde, syfte/mål, aktiviteter samt tidplan för 2018 (se exempel nedanför).

Fokusområde	Syfte/mål	Aktiviteter	Tidsplan 2018
Hot- och våld	Säkerställa nivåanpassade utbildningsinsatser inom området hot- och våld.	<ul style="list-style-type: none"> I samverkan med Lärcentrum ta fram planer- och metoder för hot- och våldsutbildningar inom regionen. Tillse att hot- och våldsutbildningar genomförs. 	I samverkan med Lärcentrum ta fram planer- och metoder för hot- och våldsutbildningar inom regionen.

I intervjuer med säkerhetssamordnare och huvudskyddsombuden uppges att handlingsplaner finns på flertalet avdelningar inom Region Västmanland, men inte på alla. I intervju med verksamhetscheferna framkommer att det i vissa verksamhetschefer inte finns någon handlingsplan eftersom frågan kring hot och våld inte upplevs vara aktuell eller prioriterad.

I de fall handlingsplaner finns upprättade är de planerade eller vidtagna åtgärderna kopplade antingen till inträffade händelser eller till riskanalyserna. Exempel på vidtagna åtgärder för att minimera risken för hot och våld är överfallslarm, förbättrat trygghets- och säkerhetsarbetet genom införande av aktuella säkerhetsrutiner, möjlighet att tillkalla väktarresurser samt införande av kort- och låssystem (förstärkt tillträdes- och skalskydd). Något som påpekats under flera av intervjuerna är att arbetet med att förstärka tillträdes- och skalskyddet på framförallt sjukhusen har intensifierats utifrån genomförda riskanalyser.

Av intervjuer med verksamhetschefer framgår att exempel på åtgärder som vidtagits är väktarnärvaro och ett kontrollerat inslussningssystem. I intervjuer med verksamhetsche-

⁸ Den systematiska säkerhetsorganisationen beskrivs i kapitel 4.6.

fer och huvudskyddsombud lyfts att ordningsvakter⁹ kan tillkallas betydligt snabbare nu än tidigare, men att väktarnärvaron begränsas av kostnadsskäl. Exempel på andra vidtagna åtgärder är ett förbättrat tillträdes- och skalskydd genom bland annat övervakningskameror och låsta dörrar. Det förekommer dock att vissa dörrar som ska vara låsta har gått att öppna på Västerås sjukhus. Ett huvudskyddsombud uppger att åtgärder ofta sätts in efter inträffade händelser och att fler förebyggande åtgärder är önskvärt. Ett annat huvudskyddsombud anger att åtgärderna grundar sig i riskanalyser och upprättade handlingsplaner men att handlingsplanerna i vissa fall skulle behöva revideras.

I den enkät som vi på PwC skickat ut till anställda inom utvalda verksamheter i Region Västmanland ställdes en fråga om vilka åtgärder som vidtagits utifrån att respondenterna utsatts för en hotfull situation. Av svaren framgår att 76 procent uppgav att inga åtgärder vidtogs som den utsatta fått kännedom av. Åtta procent uppger att åtgärder vidtogs men att de inte var tillräckliga och 16 procent uppgav att tillräckliga åtgärder vidtogs. Motsvarande statistik för situationer kopplade till våld är att 64 procent inte känner till att några åtgärder vidtogs. Sju procent uppgav att åtgärder vidtogs men inte tillräckliga och 29 procent uppgav att tillräckliga åtgärder vidtogs.

4.4.2. *Anställda i kollektivtrafiken*

I intervjuer framgår att åtgärder som vidtagits är kontantfria bussar, införandet av kame-
räövervakade bussar samt resursgruppen¹⁰. Utbildning anges som en viktig åtgärd i Svealandstrafikens senaste riskanalys, men några utbildningsinsatser, utöver YKB-
utbildningen¹¹ vart femte år, har inte satts in. Vidare framgår att vidtagande av åtgärder sker främst med anledning av att en incident inträffat, snarare än att risker analyserats och åtgärder vidtas i förebyggande syfte.

4.4.3. *Bedömning*

Kontrollmål: Tillräckliga åtgärder har vidtagits utifrån genomförda riskanalyser.

Vi bedömer att kontrollmålet är delvis uppfyllt för regionstyrelsen. Det finns en verksamhetsplan för Region Västmanlands systematiska säkerhetsorganisation som innehåller prioriterade aktiviteter baserat på en regionsövergripande riskanalys samt uppföljning och analys över inträffade händelser. Vi har genom intervjuerna konstaterat att flertalet åtgärder har vidtagits. Dessa är dock inte alltid baserade på riskanalyser eller vidtagna ur ett förebyggande perspektiv utan på en inträffad händelse. Vi ser att arbetet med att vidta förebyggande åtgärder i syfte att reducera risken för hot och våld kan utvecklas ytterligare, med stöd från de riskanalyser som verksamheterna gör. Vi anser att det är viktigt att vidtagna åtgärder baseras på riskanalyser. Vi ser också att det finns ett behov av

⁹ Västerås och Köpings sjukhus har förordnade ordningsvakter. Övriga sjukhus och verksamheter använder väktarstöd efter behov.

¹⁰ Inom Svealandstrafiken finns ett trygghetsteam – *Resursen* – som är ett stöd till förarna för att skapa en god arbetsmiljö. Resursen består av förare som ofta har en väktar- eller ordningsvaktsbakgrund. Dessa är specialiserade, likt trafikledare, på att hantera stökiga eller hotfulla situationer i eller omkring bussarna. Chaufförerna kan tillkalla *Resursen* vid behov.

¹¹ År 2008 infördes yrkeskompetensbeviset (YKB) vilket innebär att chaufförerna med ett femårsintervall Regionens förebyggande arbete mot hot och våld mot anställda måste genomgå fem utbildningsdelar för att få ett nytt yrkeskompetensbevis. Kursplanen styrs av Transportstyrelsen.

att tydligare kommunicera vidtagna åtgärder till anställda, framförallt efter att en situation har uppstått.

Vi bedömer att kontrollmålet är delvis uppfyllt för kollektivtrafiknämnden. Vi konstaterar att Svealandstrafiken vidtagit flera åtgärder och att åtgärderna som vidtagits har en koppling till genomförd riskanalys. Vi noterar dock att riskanalysen och de vidtagna åtgärderna ofta är erfarenhetsbaserade. Vi ser även att till exempel utbildningsinsatser, utöver YKB-utbildningen, inte har vidtagits trots att det anges som en viktig åtgärd i riskanalysen.

4.5. Förebyggande säkerhetsrutiner

Kontrollmål: Verksamheterna har förebyggande säkerhetsrutiner för att så långt som möjligt undvika hot och våld.

4.5.1. Anställda i vårddmiljö

I intervjuerna uppgavs att det finns flertalet lokala instruktioner som används i det förebyggande arbetet för att reducera riskerna för hot och våld. Det finns regionsövergripande instruktioner för utformning av säkerhetsrutiner. Respektive verksamhetschef ansvarar för att bryta ner dessa till verksamhetsspecifika instruktioner som verksamhetschefen ska förvalta. I intervjuerna med säkerhetsorganisationen har det beskrivits att de regionövergripande styrdokumenterna inte alltid används som avsetts. Till exempel är den regionövergripande instruktionen mer än en vägledning för verksamheterna men den har ofta kopierats in i de lokala rutinerna.

Alla instruktioner ligger i regionens ledningssystem. Enligt uppgift ska de regionsövergripande dokumenterna uppdateras årligen och de lokala instruktionerna ska uppdateras var tredje år. Om de inte uppdateras skickas en påminnelse till den som är ansvarig för uppdateringen. Det finns dock inget ytterligare kontrollorgan som säkerställer att instruktionerna ses över. Enligt regionens säkerhetsstrateg har instruktionen för hot och våld inte anpassats och brutits ner till den lokala nivån. Detta med anledning av att den upplevs som för bastant av verksamhetscheferna varför den under år 2018 ska revideras till enklare språk och kortas ner.

I intervjun med säkerhetssamordnaren inom primärvård, psykiatri och habiliteringsverksamhet framkom planer angående att skapa funktionsbaserade roller och minska personberoenden. Detta genom att utöka brandskyddsombudens roller till säkerhetsombud vilket uppges kunna resultera i en naturlig kontaktyta för stöttning i säkerhetsarbetet och spridningen av säkerhetsrutinerna på arbetsplatserna.

I intervjuer med huvudskyddsombud uppges att det finns säkerhetsrutiner på arbetsplatserna men att de efterlevs i varierande grad och att vissa skulle kunna utvecklas. Enkätresultatet visar att 72 procent upplever att det finns tydliga rutiner för hur anställda ska agera i våldsamma eller hotfulla situationer. 71 procent uppger att de helt eller till stor del känner sig säkra på hur anställda ska agera vid hotfulla eller våldsamma situationer.

4.5.2. *Anställda i kollektivtrafiken*

De säkerhetsrutiner som används inom Svelandstrafiken är de instruktioner som förmedlas vid YKB-utbildningen samt de som finns beskrivet i förarhandboken¹². Personalchef och säkerhetssamordnare upplever att rutinerna är etablerade och efterlevs. Bolaget har en egen handlingsplan för kris och katastrofer. I handlingsplanen definieras olika nivåer (katastrofer, olyckor, skada respektive händelser av ringa betydelse) samt hur de olika nivåerna ska hanteras. Enligt de intervjuade arbetar trafikledare med planen dagligen.

I intervjuer med busschaufförer uppges att YKB-utbildningens delar om hot och våld ger en god förståelse för hur situationer ska hanteras. Det uppges dock vara svårt att minnas allt då utbildningen sker vart femte år. Det framkommer att det även skulle vara värdefullt att skapa ett forum för busschaufförerna att få diskutera hot- och våldssituationer och hur chaufförer bör agera i olika situationer.

Det uppges finnas kännedom om förarhandboken men de intervjuade har inte tagit del av innehållet i någon större utsträckning. Förarhandboken upplevs som ett stöd att ta till om en situation skulle uppstå. Resursen¹³ och införandet av kameror i bussarna är faktorer som busschaufförerna uppger varit framgångsrika utifrån ett säkerhetsperspektiv. Vidare upplevs det interna informationsflödet som omfattande och att det kan vara svårt att selektera vilken information som är viktig.

4.5.3. *Bedömning*

Kontrollmål: Verksamheterna har förebyggande säkerhetsrutiner för att så långt som möjligt undvika hot och våld.

Vi bedömer att kontrollmålet är delvis uppfyllt för regionstyrelsen. Vi konstaterar att det finns övergripande säkerhetsinstruktioner som ska brytas ner på verksamhets-/enhetsnivå (lokala säkerhetsrutiner). Vi ser att detta görs i varierande grad, men att en majoritet av respondenterna som besvarade enkäten upplever att det finns tillräckliga säkerhetsrutiner.

Vi bedömer att kontrollmålet är delvis uppfyllt för kollektivtrafiknämnden. Vi konstaterar att Svealandstrafiken delvis har förebyggande säkerhetsrutiner. Förarhandboken och utbildningar ska i övrigt ligga till grund för de säkerhetsrutiner som finns. Vi ser dock ett behov av att upprätta dokumenterade säkerhetsrutiner som är anpassade efter bolagets förutsättningar, lokaler och rutiner i övrigt samt att skapa forum för att kommunicera och diskutera dessa med busschaufförerna.

¹² En förarhandbok i vilken det finns instruktioner för hur en hot- eller våldssituation ska hanteras.

¹³ Trygghetsteam, specialiserade på att hantera stökiga eller hotfulla situationer i eller omkring bussarna.

4.6. *Det förebyggande arbetet*

Kontrollmål: Det bedrivs ett aktivt förebyggande arbete för att förhindra och motverka hot och våld mot anställda.

4.6.1. *Region Västmanlands systematiska säkerhetsorganisation*

Regionens säkerhetsstrateg beskriver att Region Västmanland har en systematisk säkerhetsorganisation som är grunden i det förebyggande säkerhetsarbetet. Den systematiska säkerhetsorganisationen lutar sig på tre ben med varsitt råd:

- Rådet för allmän säkerhet (RfAS)
- Kris- och katastrofmedicinska rådet (KKMR)
- Informationssäkerhetsrådet (ISR)

De tre råden samlas i ett gemensamt råd, riskrådet, där bland annat ordförande för respektive råd, representanter från fastighetsavdelningen och säkerhetsstrategen ingår. Riskrådet träffas en gång i kvartalet. Det finns även en riskkommitté där alla förvaltningsdirektörer ingår i. Administrativ direktör har antagit de regiongemensamma riktlinjerna för säkerhets- och trygghetsarbetet.

Det förebyggande arbetet vad gäller hot och våld mot anställda ansvarar rådet för allmän säkerhet för. Rådet träffas 8-10 gånger per år och består av säkerhetssamordnare från de olika förvaltningarna (7 stycken) samt regionens säkerhetsstrateg. Alla säkerhetssamordnare har en tydlig uppdragsbeskrivning som säkerhetsstrategen arbetat fram. Rådet för allmän säkerhet upprättar varje år en verksamhetsplan samt en verksamhetsberättelse över det gångna året.

Enligt säkerhetsstrategen får Rådet för allmän säkerhet information om vad de behöver jobba med genom att de går igenom alla inkomna rapporter från bland annat avvikelsehanteringssystemet.

4.6.2. *Det förebyggande arbetet i vårdmiljöer*

I intervjuerna framkommer att de förebyggande åtgärderna får avsedd effekt när de kommuniceras ut av regiondirektören, där utbildningsinsatser nämns som ett exempel som lyfts från regionens ledning. Kostnadsfrågan beskrivs som en bromskloss där vissa åtgärder inte går att införa utan att minska utgifterna på något annat område.

I flertalet av intervjuerna kopplas utmaningarna med förebyggande åtgärder till kommunikation. Ett exempel beskrivs som när en säkerhetssamordnare får ett uppdrag från en verksamhet och ett åtgärdsförslag lyfts uppåt i organisationen för beslut och för att åska pengar. I och med att verksamheten lyft frågan till samordnaren vänder de sig till denne för att få svar men när återkoppling inte har skett tillbaka till samordnaren finns inget svar att ge verksamheten och frågan blir liggande.

Säkerhetsstrategen beskriver att Rådet för allmän säkerhet kontinuerligt försöker göra ständiga förbättringar genom insatser och information, t.ex. genomförs föreläsningar om

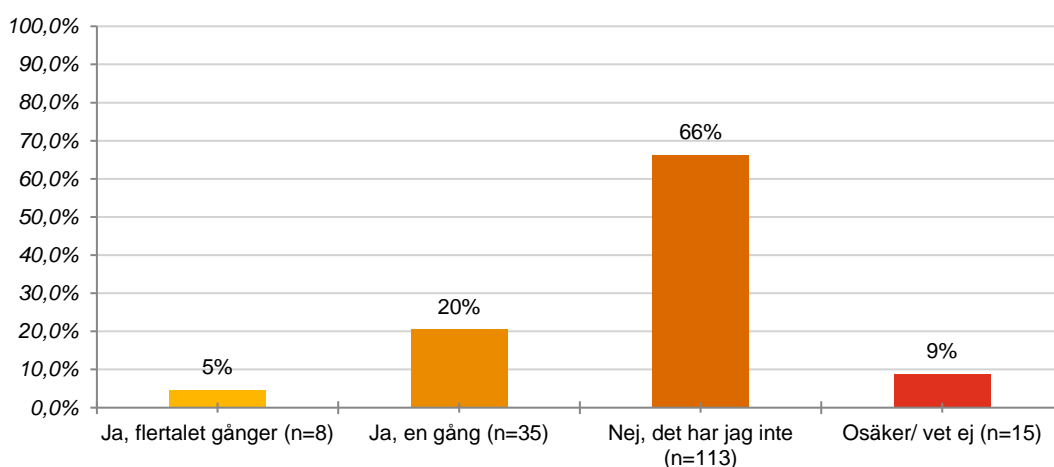
hot och våld. Ett exempel som lyfts fram är en e-utbildning inom hot och våld. Utbildningen är på cirka 20 minuter och är producerad av regionen. Utbildningen lanserades i januari 2018. E-utbildningen kan även användas på APT-möten. Syftet med utbildningen är att få igång en diskussion bland de anställda, där de föreläsningar om hot och våld som erbjuds och e-utbildningen kompletterar varandra. Om e-utbildningen används på APT där flera anställda deltar är det däremot svårt att följa upp hur många anställda som faktiskt tagit del av utbildningen. Inom vuxenpsykiatrin genomgår all personal även en utbildning i REISMA¹⁴ (Resurser i möte med aggression) en gång i halvåret, som en del i det förebyggande arbetet. Lärcentrum erbjuder denna utbildning. RESIMA finns också som alternativ för övriga anställda att ta del av.

Huvudskyddsombuden uppger i intervjuer att det förebyggande arbetet mot hot och våld har fått ett större fokus de senaste åren. Förekomsten av hot och våld diskuteras i flera olika forum, till exempel i samverkansgrupperna mellan arbetsgivare och fackliga representanter, på arbetsplatsträffar samt under kompetensdagar. Ett ombud framhäver vikten av utbildning och att utbildningar i bemötande skulle behöva genomföras i större utsträckning.

Av intervjuer med verksamhetschefer framgår att avdelningarna arbetar med att bemöta patienter på ett respektfullt sätt. På grund av hög arbetsbelastning uppges det vara svårt att avsätta tid för kompetenshöjande åtgärder kopplat till hot och våld. I intervjuer med akutmottagningen i Västerås uppges att samtliga nyanställda får i samband med introduktionen en och en halv timmes föreläsning som inkluderar hot och våldssituationer. De nyanställda får även en USB med de instruktioner och rutiner som finns avseende hot och våld.

Det framgår av enkätresultatet att 66 procent av respondenterna uppger att de inte fått någon utbildning i hur de ska hantera våldsamma eller hotfulla situationer under de senaste 24 månaderna. Det framgår även att 57 procent inte fått någon genomgång av säkerhetsrutiner på arbetsplatsen de senaste 24 månaderna.

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



¹⁴ Resima är en modell för att få ner tvång, hot och våld mot både patienter och personal inom psykiatrin.

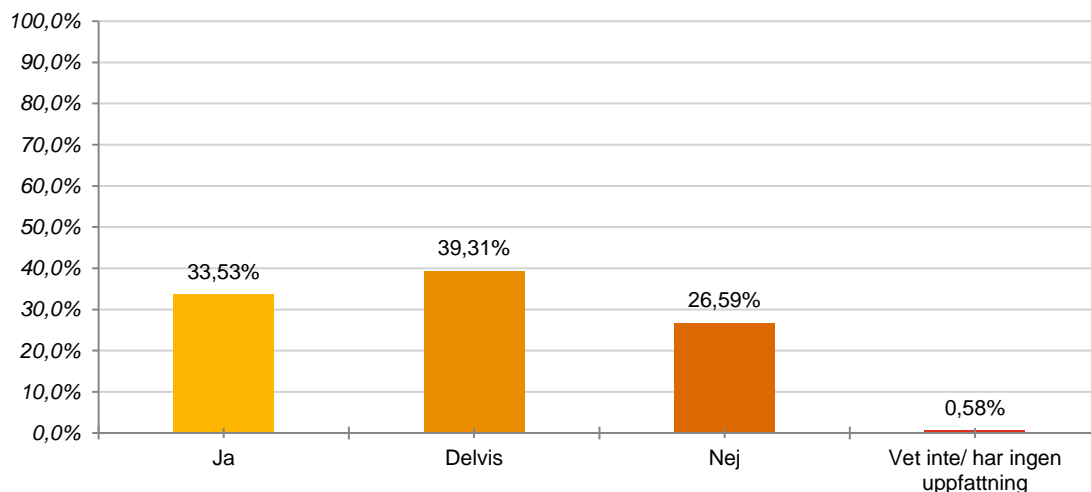
4.6.3. Skal- och tillträdesskyddet på Västerås sjukhus

Sedan år 2017 har Västmanlands sjukhus tillsammans med verksamheterna och fastighetsavdelningen arbetat med att förbättra skalskyddet. Till exempel har vissa dörrar bytt från öppning av nyckel till öppning med passerkort. Passerkorten loggar därmed inpasseringar vilket ökar spårbarheten. Det pågår ett arbete med låsta avdelningar det vill säga förbättrat tillträdesskydd på Västerås sjukhus. Detta uppges innebära en förbättring av arbetsmiljön och patientsäkerhet förstärks. Idag har Västerås sjukhus akutmottagningen, två låsta avdelningar.

Under den okulära besiktningen av Västerås sjukhus som vi på PwC genomförde inom ramen för granskningen framkom att säkerhetsfunktionen oftast kommer in för sent i planeringen och att säkerhetsproblematik får hanteras med kort varsel. Säkerhetssamordnaren beskrev att det finns dokumenterat vem som tar hand om frågor kring att uppätta ett skalskydd men att det inte framgår av styrdokumentet. Den okulära besiktningen visar att det finns utrymmen att gömma sig vid besök och att sjukhuset generellt är öppet men att kulvertsystemet har ett tillträdesskydd som innebär att endast behöriga personer/anställda har tillträde. Enbart behörig personal har tillträde till läkemedelsrum, IT-utrustning, serverrum och journaler. Säkerhetssamordnaren vid Västmanlands sjukhus framhäver en problematik med underleverantörer, exempelvis förekommer det att underleverantörer spärrat dörrar eller hängt upp lånekort med kod vid kortläsare för att få enklare passage. På psykakuten är lösa föremål i stort sett bortplockade, vid akutmottagningen finns föremål som kan användas som tillhyggen men det har beaktats i utformningen av lokalerna. Det finns kameraövervakning med inspelningsfunktion vid akutmottagningen. På psykakuten, förlossning och receptioner finns kamera som ger tittmöjlighet (*motsvarande porttelefon med kameraverifiering*) men dessa kameror spelar inte in något.

I enkäten till de anställda ställdes en fråga om de upplever att skal- och tillträdesskyddet på arbetsplatsen är tillräckligt. Endast en tredjedel av respondenterna upplever att det är tillräckligt. Drygt var fjärde respondent upplever att det inte är tillräckligt.

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



4.6.4. Anställda i kollektivtrafiken

Det förebyggande arbetet sker främst genom utbildning. I YKB-utbildningen handlar en av utbildningsdelarna om kundmötande, i syfte att förhindra att hot- och våldssituationer uppstår. Det framhålls som viktigt att ständigt uppdatera utbildningsmaterialet för att anpassa det efter rådande omständigheter. En del i det förebyggande arbetet uppges även vara att strategiskt schemalägga förare vid rundor och tider efter deras egna preferenser. Till exempel finns en grupp som hellre arbetar nattetid och därmed planeras in under dessa skift, vilket uppges minska risken för hotfulla situationer då dessa känner sig tryggare i att hantera de situationer som kan uppstå kvällstid. På fredags- och lördagskvällar finns dessutom alltid två i Resursteamet samt trafikledare ute för att hjälpa och stödja förarna. En ytterligare trygghetsfaktor är att Resursen även kan gå in och köra bussen om föraren skulle känna sig otrygg. Det är i dagsläget cirka 8-10 anställda som ingår i Resursteamet.

I intervjuer framgår även att samtliga bussar i dagsläget har kameraövervakning, vilket beskrivs ha en lugnande effekt. Samtliga bussar är numera kontantfria. Vidare deltar representanter från bolaget i olika typer av säkerhetsnätverk, bland annat säkerhetsnätverket för Västerås stad där polisen och Region Västmanlands säkerhetsstrateg deltar.

4.6.5. Bedömning

Kontrollmål: Det bedrivs ett aktivt förebyggande arbete för att förhindra och motverka hot och våld mot anställda.

Vi bedömer att kontrollmålet är delvis uppfyllt för regionstyrelsen. Vi konstaterar att det i dagsläget finns en systematisk säkerhetsorganisation inom Region Västmanland som är en viktig del i det förebyggande arbetet. Vi ser positivt på att det tagits initiativ till att stärka tillträdes- och skalskyddet som ett led i det förebyggande arbetet, även om det finns ett fortsatt behov av att ytterligare se över och stärka tillträdes- och skalskyddet i vårdmiljöerna. Vi ser även positivt på att utbildningsinsatser erbjuds, men konstaterar att en majoritet av de anställda inte fått någon utbildning i hur de ska hantera hot- och våldssituationer. Med bakgrund av att cirka 94 procent av respondenterna uppger att hot och våld riktat mot anställda har förekommit minst en gång på deras arbetsplatser under det senaste året samt att mer än var fjärde respondent i enkäten till de anställda uppger att de endast till viss del eller inte alls är säkra på hur de ska agera vid hotfulla eller våldsamma situationer så ser vi att det är viktigt att utbildningsinsatserna prioriteras.

Vi bedömer att kontrollmålet är uppfyllt för kollektivtrafiknämnden. Vi anser att Svealandstrafiken har ett förebyggande arbete och en genomtänkt strategi för att förebygga hot och våld, exempelvis genom schemaplaneringen, kontantfria bussar, resursteam och kameraövervakningen.

4.7. *Rutiner för att hantera uppkomna situationer*

Kontrollmål: Det finns tydliga rutiner för hur anställda ska hantera uppkomna situationer.

4.7.1. *Anställda i vårddmiljö*

I den regionövergripande instruktionen för hot och våld anges hur uppkomna situationer ska hanteras. Det anges bland annat att den anställde ska handla enligt den lokala instruktion som beskriver tillvägagångssättet när en hot- eller våldssituation uppstår. I de lokala instruktionerna anges hur den anställde kallar på hjälp, larmar ordningsvakt och/eller polis. Till den regionövergripande instruktionen finns även en ”minneslista – signalement vid hot- och våldssituationer” som kan användas som stöd efter att en inträffad händelse för att kunna beskriva signalementet på gärningsmannen till polis. Det finns även separata instruktioner för bombhot och liknande.

I den regionövergripande instruktionen anges även att chef/arbetsledare tillsammans med berörd medarbetare och berört skyddsombud ska upprätta en tillbuds- alternativt arbetsskadeanmälan och har därefter skyldighet att anmäla detta till Försäkringskassan. Vidare anges att allvarliga händelser och tillbud som medför svårare personskada eller drabbar fler medarbetare ska rapporteras omgående till Arbetsmiljöverket, huvudskyddsombud och Polismyndigheten. Det anges dock ingen definition av vad allvarliga händelser och tillbud kan vara för något, vilket ger utrymme för subjektiva bedömningar. Inom ramen för granskningen gjordes en genomgång av de anmälningar som inkommit till Arbetsmiljöverket från Region Västmanland som arbetsgivare under perioden januari 2015 – februari 2018. Totalt har 10 anmälningar som rör anmälan om tillbud eller olycka inkommit. Av dessa anmälningar kan sju stycken kopplas till hot eller våld på arbetsplatsen.

När nya versioner av instruktionerna publiceras kommunicerar detta genom intranätet och informationen skickas till samtliga anställda. Nyanställda som anstälts efter publicering får ingen central information om instruktionen, säkerhetsorganisationen arbetar med att ta fram ett nyanställningspaket med vissa instruktioner som samtliga måste läsa igenom. Under intervjun med säkerhetsstrateg och säkerhetssamordnare framkom även att alla anställda ska veta var de hittar instruktionen men att det finns anställda som inte har tillgång till en egen dator.

Enligt säkerhetssamordnaren för Västmanlands sjukhus sker de flesta händelser med hot och våld efter kontorstid. Säkerhetssamordnaren har tillsammans med säkerhetsstrategen skapat en informell jourfunktion som anställda kan ringa till. Vid händelser på t.ex. akuten en fredagskväll tillkallas extra väktare och de anställda ringer säkerhetsfunktionen för att säkerställa att de gjort rätt bedömning.

Arbetet med att få fler att polisanmäla sker främst genom information om processen och stöd för att våga anmäla. Problematiken kring att uppgifter om målsägandes namn och adresser finns med på anmälan kvarstår, och att det endast är den som blivit utsatt och inte arbetsgivaren som kan vara målsägande. Enligt Sveriges Kommuner och Landsting är utgångspunkten att den som blivit utsatt för brottet (målsäganden) är den som polisanmäler. Om istället arbetsgivaren polisanmäler förutsätter det att den medarbetare som utsatts för brottet är beredd att medverka i polisens förundersökning. Den utsatta medar-

betaren behöver därför alltid tillfrågas inför arbetsgivarens polisanmälan. Arbetsgivaren har inte någon laglig skyldighet att göra en egen polisanmälan. I intervjuer påpekas att även när polisanmälan görs så läggs anmälan ofta ner vilket gör att en del upplever att det är meningslöst att polisanmäla.

4.7.2. *Anställda i kollektivtrafiken*

I *Kris- och katastrofplanen* beskrivs hur en uppkommen situation ska hanteras och kontaktpersoner vid uppkomna incidenter. Det anges också vem och när anmälan ska ske till Arbetsmiljöverket. Varje busschaufför har även en förarhandbok i vilken det ska finnas instruktioner för hur en hot- eller våldssituation ska hanteras. Rutinen för polisanmälningar uppges vara att den drabbade anmäler om denne blivit utsatt medan bolaget anmäler om fordonet är föremål för handlingen.

I intervjuer med busschaufförer uppges att det finns en generell kännedom om hur situationer ska hanteras. Det är främst YKB-utbildningen som ligger till grund för kunskapen. Det finns dock inget forum att diskutera frågor av hot- och våldskaraktär som exempelvis på arbetsplatsträffar vilket uppges vara önskvärt. I dagsläget sker erfarenhetsutbyten från informella sammanhang som samtal i fikarummet.

4.7.3. *Bedömning*

Kontrollmål: Det finns tydliga rutiner för hur anställda ska hantera uppkomna situationer.

Vi bedömer att kontrollmålet är delvis uppfyllt för regionstyrelsen. Vi konstaterar att det finns tydliga rutiner för hur uppkomna situationer ska hanteras. Däremot ser vi en risk i att rutinerna är inte helt kända för samtliga anställda, men att det pågår ett arbete för att säkerställa detta genom att bland annat inkludera rutinerna i introduktionspaketet till nyanställda. Vi ser även ett behov av att i rutinerna tydliggöra vad som avses med *allvarligare* tillbud.

Vi bedömer att kontrollmålet är uppfyllt för kollektivtrafiknämnden. Vi konstaterar att Svelandstrafiken har tydliga rutiner för hur anställda ska hantera hot och våldssituationer. Förarhandboken, kris- och katastrofplanen och YKB-utbildningarna ligger till grund för kunskapen om hur hot- och våldssituationer ska hanteras. Vi noterar att ett forum där chaufförer kan diskutera händelser kan bidra till riskidentifiering som en del i hanteringen av uppkomna situationer.

4.8. *Stöd vid uppkomna situationer*

Kontrollmål: Anställda erbjuds ett tillräckligt stöd vid uppkomna situationer.

4.8.1. *Anställda i vårdmiljö*

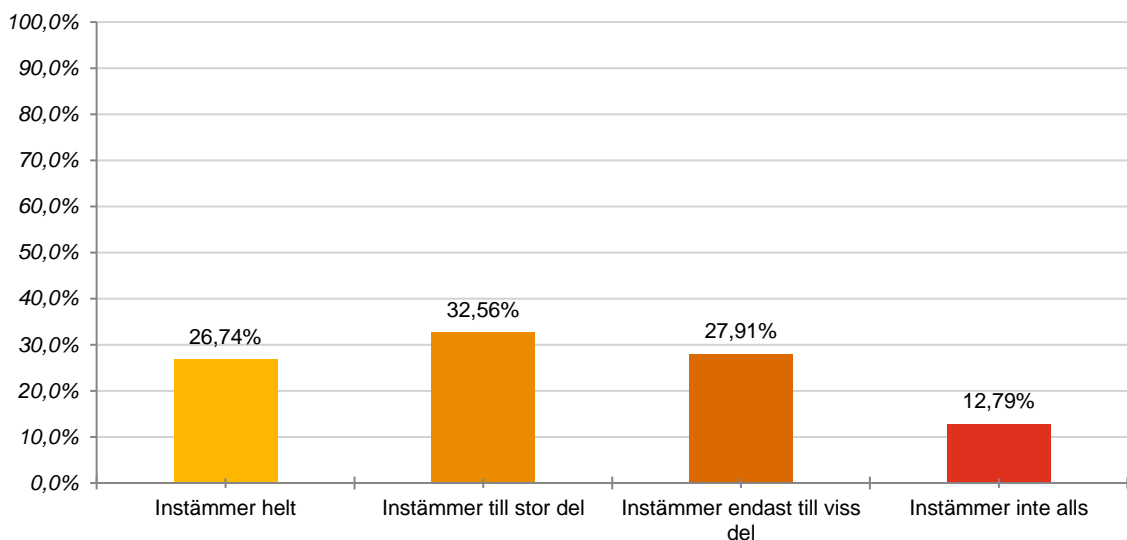
I intervjuer framgår att närmsta chef ansvarar för hantering av utsatt anställd och erbjuder stöd via regionhälsan samt kontakter med skyddsombud och fackliga representanter. Säkerhetsfunktionen erbjuder stöd vid polisanmälan och rättegång. Det finns även GPS-larm för otrygghet som anställda kan få ha hemma och utanför arbetsplatsen. I de fall en

anställd utsätts för "vardagshot" måste den anställde själv söka stöd, annars är det den utsattes chef som ansvarar för att den utsatte ges stöd. Säkerhetsfunktionen kan ge stöd i form av att lyssna på den utsattes behov men enligt intervju med säkerhetssamordnaren för Västmanlands sjukhus kan inte säkerhetsfunktionen erbjuda någon psykologisk kompetens. Det har i intervju med säkerhetssamordnare beskrivits att det är sällan utsatta sjukskriver sig, men att de vid behov kan uppmanas av sin chef att vara hemma ett tag och återhämta sig från händelsen.

Huvudskyddsombuden uppger i intervjuer att det finns tillgängligt stöd att tillgå vid uppkomna situationer. Det framhävs dock att det inte är säkert om alla anställda känner till vilket stöd det finns att tillgå. Respektive chef ansvarar för att ge anställda stöd och det finns information i ledningssystemet att ta del av.

I diagrammet nedan visas att det finns en varierad kännedom om vilket stöd anställda kan få vid inträffade händelser. I kommentarer till enkäten framgår att stödet är bristande i vissa fall. Vidare framgår att flera anställda upplever att det är obehagligt att polisanmäla händelser, vilket bekräftas i genomförda intervjuer.

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



4.8.2. Anställda i kollektivtrafiken

Vid inträffad händelse erbjuds stöd i förhållande till händelsens art. Är det allvarligt tas vederbörande ur tjänst omgående. Det finns även samtalsstöd att få direkt av trafikledningen. Sker en akut händelse på natten förs den drabbade till akuten då företagshälsovården inte är öppen. Om en förare tagits ur tjänst erbjuds samtalsstöd vid återkomst till arbete samt möjlighet att ha en kollega med som stöd vid de inledande arbetspassen. Anställda kan även få hjälp av företagsvården.

4.8.3. *Bedömning*

Kontrollmål: Anställda erbjuds ett tillräckligt stöd vid uppkomna situationer.

Vi bedömer att kontrollmålet är delvis uppfyllt för regionstyrelsen. Vi konstaterar att det finns olika typer av stöd att tillgå vid inträffade situationer, men att det inte är känt bland alla anställda vilket stöd som kan erbjudas vid inträffade situationer. Vid mindre allvarliga hot behöver den anställde själv efterfråga stöd utifrån behov, om det då inte är känt vilket stöd erbjuds kan det också vara svårt att efterfråga det.

Vi bedömer att kontrollmålet är uppfyllt för kollektivtrafiknämnden. Vi anser att Svealandstrafiken erbjuder anställda ett tillräckligt stöd vid uppkomna situationer. Stöd finns att tillgå från både trafikledningen och företagshälsovården vilket är känt bland de intervjuade chaufförerna. Det finns även etablerade metoder för att hantera eller anpassa arbetssituationen för utsatta förare.

4.9. *Förtroendevalda*

Kontrollmål: Förtroendevaldas situation ingår i regionens arbete mot hot och våld.

4.9.1. *Regionens arbete kring hot och våld mot förtroendevalda*

Region Västmanland har tagit fram en informationsfolder - *Personlig säkerhet & trygghet för dig som förtroendevald* – som är riktad till Region Västmanlands förtroendevalda politiker. Informationsfoldern är att betrakta som en handlingsplan och syftar till att ge förtroendevalda beredskap för agerande vid någon form av hot. Planen är reviderad och framtagen i samråd med regionens säkerhetsstrateg och underrättelsesektionen vid polismyndigheten i Västmanland år 2015. I planen framgår hur förtroendevalda ska agera vid situationer som misstänkta försändelser, hot via digitala medier samt postförsändelser hemma. Planen innehåller även information om vilka förebyggande insatser som kan vidtas.

I resultat av enkäten framgår att det råder en generell god kännedom bland de förtroendevalda om säkerhetsrutiner och ansvar vid uppkomna situationer. I intervjuer med säkerhetssamordnare uppges att säkerhetsfunktionen arbetar med en ny informationsfolder till de förtroendevalda inför valet i september 2018. Enligt säkerhetsstrategen är det inte särskilt vanligt förekommande att förtroendevalda utsätts för hot och våld. År 2014 skickade Region Västmanland ut en enkät om hot och våld ut till samtliga förtroendevalda inom regionen. Regionens förtroendevalda uppges inte vara lika utsattas för hot och våld som exempelvis förtroendevalda i kommuner.

Av intervjuer framgår att förtroendevalda som blivit utsatta för hot eller våld endast är regionens ansvar om vederbörande utsatts i samband med att personen företrätt regionen. Avseende kampanjarbete eller andra aktiviteter som betecknas tillhörande partiet så är det respektive partis ansvar. Det kan även finnas en otydlighet avseende politiker med

flera uppdrag att konkret fastställa att situationen kopplas till ett specifikt förtroendemannauppdrag.

Av de förtroendevaldas enkätresultat framgår att fyra förtroendevalda inom regionstyrelsen och/eller kollektivtrafiknämnden har blivit utsatta för hot under nuvarande mandatperiod. Vidare framgår att endast en av respondenterna uppger att vederbörande utsatts för skadegörelse. Ingen uppges ha blivit utsatt för våld under nuvarande mandatperiod. Resultat från enkäten visar att de förtroendevalda instämmer helt eller i huvudsak att de som utsatts för hot och våld erbjuds stöd från regionen och att stödet är tillräckligt.

I intervjuerna framkommer att frågan kring hot och våld har diskuterats med politiska sekreterare samt med fullmäktige och fullmäktiges presidium. En annan åtgärd som vidtagits för att öka säkerheten är att fullmäktiges möten webbsänds. Två ordningsvakter närvarar även i samband med fullmäktiges sammanträden. De förtroendevalda har även delgivits en informationsbok från Säkerhetspolisen kring hot och våld. Det framkommer också att samtal med politiska sekretariatet har skett kring orsaker till att förtroendevalda lämnat sina uppdrag. De vanligaste orsakerna till att förtroendevalda lämnat sina uppdrag är till följd av flytt från länet, tillökning i familjen eller annan privat orsak. Det finns ingen kännedom om att förtroendevalda valt att lämna sina uppdrag till följd av hot eller våld. Regionen har erbjudit särskilt utsatta partier att diskutera stöd i samband med hot och våld men det uppges inte ha funnits något intresse av detta.

4.9.2. *Bedömning*

Kontrollmål: Förtroendevaldas situation ingår i regionens arbete mot hot och våld.

Vi bedömer att kontrollmålet är uppfyllt för regionstyrelsen och kollektivtrafiknämnden. Vi konstaterar att Region Västmanland har en informationsfolder riktad till förtroendevalda kring hot- och våldsfrågor samt att åtgärder vidtagits för att reducera risken för att förtroendevalda blir utsatta för hot och våld i samband med att de sammanträder eller representerar Region Västmanland. I enkäten framgår även att de förtroendevalda i huvudsak är nöjda med det stöd som erbjuds. Utifrån den ansvarsfördelning som finns i nuvarande lagstiftning anser vi att Region Västmanland beaktar de förtroendevaldas situation i arbetet med hot och våld.

2018-06-12

Tobias Bjöörn
Uppdragsledare

Henrik Rundblom
Projektledare

Bilaga 1 – Förteckning över granskad dokumentation

Vi har inom ramen för förstudien tagit del av följande dokument:

- Säkerhets- och trygghetspolicy (2013-11-11, dokumentnr 661-2)
- Riktlinjer för säkerhets- och trygghetsarbetet (2012-11-26, dokumentnr 187-1)
- Landstingsövergripande instruktion *hot och våld* (2016-04-14, dokumentnr 383-3)
- ”Allmänna ordningsregler inom landstingets sjukhus” (2017-06-21, dokumentnr 32476-2)
- Beskrivning av Region Västmanlands organisation för systematiskt säkerhetsarbete (2017-05-24, dokumentnr 29043-2)
- Verksamhetsberättelsen år 2015 och 2016 för den *Allmänna säkerheten* vid Landstinget Västmanland
- Verksamhetsplan 2018 för den *Allmänna säkerheten* vid Region Västmanland
- Verksamhetsplan 2018 *Region Västmanlands systematiska säkerhetsorganisation* (2017-11-23)
- Handlingsplan för kris och katastrofer för AB Västerås Lokaltrafik (2014-02-17)
- Handlingsplan vid hot och våld för Ambulanssjukvården (2016-07-05)
- Säkerheten vid Regionfullmäktiges sammanträden (2018-03-05, dokumentnr 35697-2)
- Informationsfolder – Personlig säkerhet för förtroendevalda
- Utbildningsmaterial – kundbemötande *Hot och våld* – AB Västerås Lokaltrafik
- Svealandstrafiken AB - Riskanalys: Arbete utanför depå: bussförare, kontrollant, resurs, trafikledare.
- Utbildningsmaterial – Introduktionsträff - Västmanlands metod för integrerade riskanalyser/riskbedömningar – VIRA, 2018-05-21