

Region Västmanland

Initierat av	Ärendemening		
PwC	Förstudie: Regionens förebyggande arbete mot hot och våld mot anställda		
Handlägges av	Anteckning		
RF/RS-sekretariat Gren Karlsson Benita			
Ärendetyp	Planerat färdigdatum	Sekretess	
1.02 Tillsyn, granskning och revision			
Tidigare dnr	AdActa	Registrerad av	
		KARROS	

Datum	Beskrivning	Anteckning

[illegible]

Hans Strandlund

Till
Regionstyrelsen
Regionfullmäktige

Förstudie: regionens förebyggande arbete mot hot och våld mot anställda

Revisorerna har låtit PwC genomföra en förstudie om regionens förebyggande arbete mot hot och våld mot anställda. En förstudie kan betraktas som en fördjupad riskanalys. Förstudien har fokuserat på att kartlägga förekomsten av hot och våld mot anställda, rutiner, riktlinjer och styrdokument på området samt det förebyggande arbetet mot hot och våld mot anställda. Förstudien har avgränsas till det förebyggande arbetet mot hot och våld mot anställda i vårdmiljöer (Västmanlands sjukhus) samt i kollektivtrafiken (AB Västerås Lokaltrafik).

Förstudien visar att det förekommer hot och våld inom Region Västmanland och att det är en stor skillnad mellan i dag och hur det såg ut för fem år sedan. Andelen våldssituationer har ökat under de senaste åren. Mellan år 2012 och 2016 ökade antalet anmälda våldssituationer med cirka 124 procent inom Region Västmanland. Det är framför allt akutmottagningen, medicinska akutvårdsavdelningen och avdelning 93 (psykiatrisk intensivvårdsavdelning) där hot och våld förekommer. Inom AB Västerås Lokaltrafik har de verbala hoten riktade mot förarna ökat under de två senaste åren.

Vidare visar förstudien att det finns en regiongemensam policy, regiongemensamma riktlinjer samt regiongemensamma instruktioner för hur säkerhets- och trygghetsarbetet ska bedrivas. Det noteras att styrdokumentet inte är helt uppdaterade och att de till delar är svåra att överblicka. Riktlinjerna och instruktionerna ska revideras under år 2018. Förstudien visar även att det finns en systematisk säkerhetsorganisation inom Region Västmanland.

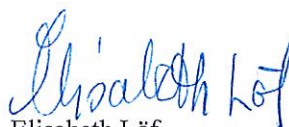
Revisorerna kommer att beakta förstudiens resultat i sin fortsatta planering av revisionsinsatser under 2018. En fördjupad granskning kan bli aktuell utifrån utvecklingen med ökad förekomst av hot- och våldssituationer.

Förstudien översänds till styrelsen för kännedom och beaktande och till fullmäktige för kännedom.

FÖR REGIONENS REVISORER



Hans Strandlund
Ordförande



Elisabeth Löf
Revisor



Förstudie

Regionens förebyggande arbete mot hot och våld mot anställda

Region Västmanland

Fredrik Birkeland

Januari 2018

pwc

Innehållsförteckning

Sammanfattning	2
1. Inledning	3
1.1. Bakgrund	3
1.2. Syfte och frågeställningar	3
1.3. Metod.....	4
2. Iakttagelser	5
2.1. Förekomst av hot och våld mot anställda	5
2.2. Rutiner, riktlinjer och policys.....	8
2.3. Det förebyggande arbetet	10

Sammanfattning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Region Västmanland genomfört en förstudie avseende regionens förebyggande arbete mot hot och våld mot anställda. Syftet med förstudien är att ta fram ett underlag till de förtroendevalda revisorerna för ställningstagande om en fördjupad granskning på området ska genomföras. En förstudie kan betraktas som en fördjupad riskanalys.

Förstudien har fokuserat på att kartlägga förekomsten av hot och våld mot anställda, vilka styrdokument som finns på området samt att beskriva det förebyggande arbetet. Förstudien har avgränsats till hot och våld mot anställda i vårdmiljöer (Västmanlands sjukhus) samt i kollektivtrafiken (AB Västerås Lokaltrafik).

Förstudien visar att det förekommer hot och våld inom Region Västmanland och att det är en stor skillnad mellan i dag och hur det såg ut för fem år sedan. Andelen våldssituationer har ökat under de senaste åren. Mellan år 2012 och 2016 ökade antalet anmälda våldssituationer med cirka 124 procent inom Region Västmanland. Det är framför allt akutmottagningen, medicinska akutvårdsavdelningen och avdelning 93 (psykiatrisk intensivvårdsavdelning) där hot och våld förekommer. Inom AB Västerås Lokaltrafik har de verbala hoten riktade mot förarna ökat under de två senaste åren.

Vidare visar förstudien att det finns en regiongemensam policy, regiongemensamma riktlinjer samt regiongemensamma instruktioner för hur säkerhets- och trygghetsarbetet ska bedrivas. Det noteras att styrdokumentet inte är helt uppdaterade och att de till delar är svåra att överblicka. Enligt regionens säkerhetsstrateg ska riktlinjerna och instruktionerna revideras under år 2018. Varje avdelning och enhet har egna lokala rutiner och instruktioner för det förebyggande arbetet och för hur uppkomna situationer ska hanteras. AB Västerås Lokaltrafik följer inte de regiongemensamma styrdokumentet som finns kring hot och våld, utan de har en egen kris- och katastrofplan som de följer.

Slutligen visar förstudien att det finns en systematisk säkerhetsorganisation inom Region Västmanland. Det förebyggande arbetet bedrivs på olika nivåer inom Region Västmanland. Utbildningsinsatser lyfts fram som en viktig del i det förebyggande arbetet inom både Västmanlands sjukhus och AB Västerås Lokaltrafik. Inom Västmanlands sjukhus är även tillträdes- och skalskyddet en viktig del i det förebyggande arbetet.

Vår rekommendation utifrån förstudiens resultat är att genomföra en fördjupad granskning av regionens förebyggande arbete mot hot och våld mot anställda samt hanteringen av uppkomna hot- och våldssituationer. Rekommendationen grundar sig i att frågan om hot och våld är aktuell, särskilt inom en del av verksamheterna inom Västmanlands sjukhus, med anledning av utvecklingen och förekomsten av hot- och våldssituationer. Att det finns regiongemensamma styrdokument för det förebyggande arbetet är en god grund, men det krävs även att dessa efterlevs och att det på verksamhets- och enhetsnivå bedrivs ett förebyggande arbete samt att det finns instruktioner och utbildning för hur uppkomna situationer ska hanteras.

1. Inledning

1.1. Bakgrund

Hot och våld, eller risken för att bli utsatt för hot och våld på arbetsplatsen, kan förekomma inom de flesta branscher eller yrken och är ett allvarligt arbetsmiljöproblem. Oron för att bli utsatt för hot och våld på arbetet, är en psykisk belastning som också påverkar arbetsmiljön negativt.

Antalet fall av våld och hot mot vårdpersonal har ökat kraftigt de senaste åren i Sverige. I en intervju med SVT Nyheter 2017-08-28 uppgav säkerhetsstrateg vid Region Västmanland att de ordningsstörande händelserna på sjukhuset i Västerås har mer än fördubblats de senaste fyra åren. Även hot och våld mot anställda i kollektivtrafiken har blivit ett stort arbetsmiljöproblem i Sverige. Enligt Arbetsmiljöverket uppgav nästan var fjärde anställd inom kollektivtrafiken att de varit utsatta för hot eller våld i sitt arbete år 2015.

Arbetsplatser ska utformas och utrustas för att förebygga risken för hot och våld så långt det är möjligt. Arbetsmiljöverkets föreskrifter om våld och hot i arbetsmiljön, AFS 1993:2 gäller på alla arbetsplatser. Alla arbetsgivare är enligt lag skyldiga att bedriva ett systematiskt arbetsmiljöarbete. Genom att till exempel förbättra säkerheten i lokalerna på arbetsplatsen och införa genomtänkta rutiner kan många hot- och våldssituationer undvikas. Med ett bra förebyggande arbete går det att skapa en arbetsplats där personalen kan känna trygghet, även i verksamheter där risken för att bli utsatt för hot och våld i arbetet är påtaglig.

Med utgångspunkt i en riskanalys har revisorerna i Region Västmanland beslutat att genomföra en förstudie utifrån det särskilda ansvar som regionstyrelsen har för arbetet med att förebygga hot och våld mot anställda.

1.2. Syfte och frågeställningar

Syftet med förstudien är att ta fram ett underlag till de förtroendevalda revisorerna. De förtroendevalda revisorerna tar ställning till om en fördjupad granskning på området behöver genomföras utifrån underlaget. En förstudie kan betraktas som en fördjupad riskanalys. Förstudien kommer att fokusera på att kartlägga:

- förekomsten av hot och våld mot anställda,
- rutiner, riktlinjer och styrdokument på området samt
- det förebyggande arbetet mot hot och våld mot anställda.

Förstudien avgränsas till det förebyggande arbetet mot hot och våld mot anställda i vårdmiljöer (Västmanlands sjukhus) samt i kollektivtrafiken (AB Västerås Lokaltrafik).

1.3. Metod

Förstudien genomförs genom dokumentstudier av för området relevanta policys, rutiner och anvisningar samt genom intervjuer med företrädare för Västmanlands sjukhus och AB Västerås Lokaltrafik. Inom ramen för förstudien har följande funktioner intervjuats:

- Säkerhetsstrateg vid Region Västmanland
- Tf HR-strateg med arbetsmiljöansvar vid Västmanlands sjukhus
- Säkerhetssamordnare vid Västmanlands sjukhus
- Ekonomi- och personalchef vid AB Västerås Lokaltrafik
- Säkerhetssamordnare vid AB Västerås Lokaltrafik

De intervjuade har givits möjlighet att sakgranska innehållet i rapporten.

Förteckning över insamlat material

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

- Verksamhetsberättelsen år 2015 och 2016 för den *Allmänna säkerheten* vid Landstinget Västmanland
- Verksamhetsplan för den *Allmänna säkerheten* vid Landstinget Västmanland
- 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)
- Handlingsplan för kris och katastrofer för AB Västerås Lokaltrafik (2014-02-17)
- Handlingsplan vid hot och våld för Ambulanssjukvården (2016-07-05)
- Utbildningsmaterial – kundbemötande *Hot och våld* – AB Västerås Lokaltrafik

Vi har även tagit del av sammanställningar över förekomsten av hot och våld.

2. Iakttagelser

2.1. Förekomst av hot och våld mot anställda

Vid regionfullmäktige 2017-09-27 gavs ett interpellationssvar på bland annat frågan om hur utvecklingen sett ut gällande antalet anmälda fall av hot- och våldssituationer inom Region Västmanland sedan år 2012. I tabellen nedan framgår antalet händelser samt hur många av dessa som avsåg en våldssituation.

Tabell 1. Anmälda fall av hot- och våldssituationer inom Region Västmanland¹

År	Antal anmälda fall av hot och våld	Varav våldssituationer
2012	163	54
2013	135	Uppgift saknas
2014	300	132
2015	222	115
2016	226	121

År 2012 gjordes det 163 anmälningar om hot, hot om våld eller våld, 54 av dem handlade om våld. Under år 2014 noterades 300 anmälningar varav 132 stycken avsåg våld mot personal. Förra året, 2016, innefattade mer än hälften av de anmälda händelserna våld. Enligt regionens säkerhetsstrateg är det framför allt akutmottagningen, medicinska akutsårdsavdelningen och avdelning 93 (psykiatrisk intensivvårdsavdelning) där hot och våld förekommer. Inom psykiatri är ofta orsaken till hot och våld ett aggressivt och våldsamt beteende tillhör sjukdomsbilden för en stor andel patienter. Hot och våld kan också förekomma vid vårdcentraler och folktandvården. Även vid resebutiken och runt resecentrum och tågstationen beskrivs hot och våld blivit allt vanligare enligt regionens säkerhetsstrateg. Säkerhetsstrategen bekräftar bilden av att våldet har ökat under de senaste åren. Detta beror dels på att fler anställda väljer att rapportera och anmäla när de blivit utsatta för hot och våld, dels på att våldet har ökat. De senaste åren har det även blivit mer vanligt förekommande med vård av skottskadade personer. Vid vård av skottskadade, så kallade högriskpatienter, kan hotfulla situationer uppstå vilket ställer krav på att anställda har en utbildning i hur sådana situationer ska hanteras enligt regionens säkerhetsstrateg.

Enligt regionens säkerhetsstrateg har Västerås sjukhus runt 1 800 ordningsstörningar per år, vilket är cirka fem incidenter per dygn. Köping sjukhus hade under 2016 en ordningsstörande händelse var tredje dag i genomsnitt. Säkerhetsstrategen lyfter fram att avsaknaden av en fullt fungerande polisorganisation har medfört att Region Västmanland måste ta höjd för att skapa en egen fungerande och effektiv säkerhetsorganisation på ett annat sätt än vad som tidigare behövts.

¹ Statistiken för år 2017 är inte färdigställd vid tidpunkten för denna förstudie.

Säkerhetsstrategen beskriver att medvetenheten hos förvaltningarnas ledningsgrupper varierar, bland annat till följd av kultur och gamla strukturer. Ett exempel som lyfts fram i intervjun är benägenheten att polisanmäla vid uppkomna situationer. Det förekommer att anställda inte alltid vill polisanmäla då de är rädda för konsekvenserna. Enligt säkerhetsstrategen arbetar säkerhetssamordnarna med att få fler att våga polisanmäla, bland annat genom att upplysa anställda om hur det går till och vilket stöd som regionen som arbetsgivare kan erbjuda.

Säkerhetsstrategen lyfter fram att regionen erbjuder stöd och hjälp till de anställda som drabbas av hot och våld i olika former. Under intervjun framkommer till exempel att det finns ett antal anställda som idag har eget personlarm och annan teknisk utrustning i hemmet då blivit utsatta för allvarliga hot. Regionen står för dessa kostnader.

2.1.1. Västmanlands sjukhus

Vi har tagit del av statistik som säkerhetssamordnare vid Västmanlands sjukhus tillhandahållit hos. Statistiken är framtagen utifrån händelsekategorin *hot och våld* med där Västmanlands sjukhus är avvikelssamordnare. Under år 2016 hanterades 100 synergier. Under perioden 1 januari 2017 – 8 december 2017 hanterades 92 synergier. Utöver dessa finns 62 synergier från år 2013 – 8 december 2017 som ännu inte är registrerade. Enligt säkerhetssamordnare pågår ett arbete just nu där vi håller på att hantera alla oregistrerade synergier.

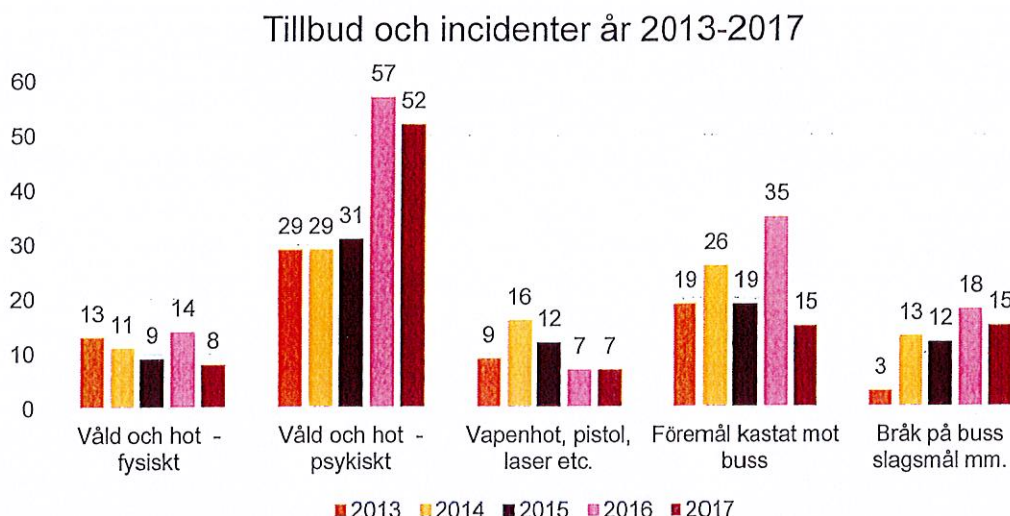
Västmanlands sjukhus använder sig, liksom resten av förvaltningarna och verksamheterna inom Region Västmanland, av ett avvikelserapporteringssystem kallat för Synergi (webbaserat IT-stöd). En anställd registrerar själv avvikelser i systemet. En avvikelse kan vara allt från en stickskada i samband med en operation till en hotfull situation med en anhörig. Avvikelsen skickas till respektive verksamhets avvikelssamordnare som ska hantera avvikelsen, den anställde kategoriserar själv inte om det rör sig om till exempel hot eller våld utan beskriver enbart situationen. Enligt regionens säkerhetsstrateg innebär det att viss manuell handpåläggning krävs för att kunna få fram en rättvisande statistik. Sådan statistik tar säkerhetsstrategen fram en gång per år i samband med årsbokslutet.

2.1.2. AB Västerås Lokaltrafik

Enligt ekonomi- och personalchef samt säkerhetssamordnare på AB Västerås Lokaltrafik går alla incidenter igenom med huvudskyddsombudet. Om en incident uppstår skriver förarna 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 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 2013-2017.² Statistiken visar att det framförallt är verbala hot som har ökat under de två senaste åren. Det finns dock troligen ett stort mörkertal enligt säkerhetssamordnaren, då en del förare inte tar hoten så hårt vilket i sig innebär en risk för att hot och hot om våld normaliseras till att ingå i förarnas vardag.

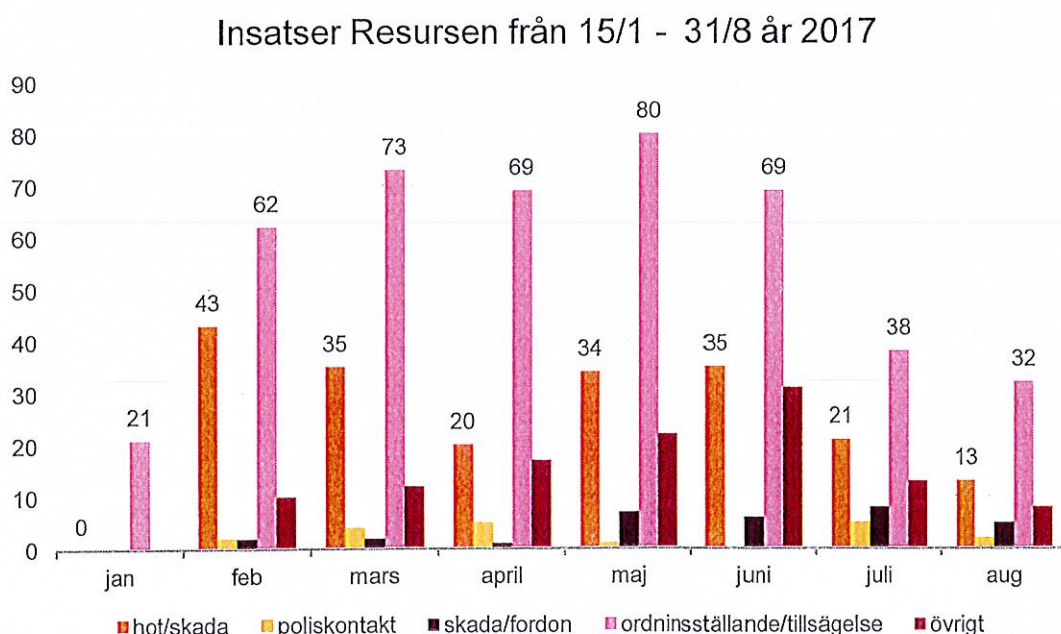
² Ett tillbud är en händelse som hade kunnat leda till en skada eller ett olycksfall, men som slutade väl.

Diagram 1. Tillbud och incidenter under åren 2013-2017 hos AB Västerås Lokaltrafik



Vi har även tagit del av antalet insatser som Resursen (AB Västerås Lokaltrafiks trygghets-team) genomfört under år 2017 fram till och med sista augusti. Av statistiken framgår att cirka 201 insatser mot koppling till hot eller våld har utförts av Resursen under perioden januari-augusti 2017. Enligt säkerhetssamordnare uppstår den absoluta majoriteten av situationerna då Resursen tillkallas i de centrala delarna av Västerås.

Diagram 2. Insatser AB Västerås Lokaltrafiks trygghetsteam under jan - aug 2017



Enligt säkerhetssamordnaren kan hotfulla situationer uppstå om en resenär inte har någon giltig färdbiljett. Verbala hot och hot om våld inne i bussarna förekommer. Även laserbeskjutning, stenkastning och beskjutning av bussar har blivit allt vanligare.

2.2. Rutiner, riktlinjer och policys

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 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 2. Sammanställning av regionövergripande styrdokument

Styrdokument	Fastställt	Kommentar
Säkerhets- och trygghetspolicy	Utfärdad av säkerhetsstrateg vid dåvarande Landstinget Västmanland 2013-11-11 (dokumentnummer 661-2)	Övergripande policy med sex principer som ska styra säkerhets- och trygghetsarbetet i regionen.
Riktlinjer för säkerhets- och trygghetsarbetet	Utfärdad av säkerhetsstrateg vid dåvarande Landstinget Västmanland 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	Utfärdad av säkerhetsstrateg vid dåvarande Landstinget Västmanland 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.

2.2.1. 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.

2.2.2. Riktlinjer för säkerhets- och trygghetsarbetet

Riktlinjerna för säkerhets- och trygghetsarbetet upplever vi som svåröverblickad och delvis otydlig. 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 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 en säkerhetsgrupp under ledning av representanter från säkerhetsfunktionen. Säkerhetssamordnarna och säkerhetsgruppen ska verka för samordning i det praktiska säkerhets- och trygghetsarbetet.

2.2.3. Regionövergripande instruktion för hot och våld

Det finns även en regionövergripande instruktion för hot och våld från år 2016 som beskriver hur bland annat 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.

2.2.4. Västmanlands sjukhus

Vid intervjun med säkerhetssamordnare och tf HR-strateg med arbetsmiljöansvar för Västmanlands sjukhus beskrivs att de följer de regiongemensamma styrdokument. De framhåller också att flertalet verksamheter har en egen lokal instruktion eller handlingsplan kring hot och våld. Inom ramen för denna förstudie har vi till exempel tagit del av ambulanssjukvårdens handlingsplan vid hot och våld. Handlingsplanen beskriver i punktform hur de anställda ska agera i en hot- eller våldssituation och vilka åtgärder som ska vidtas efter händelsen. Västmanlands sjukhus säkerhetssamordnare lyfter fram att utmaningen är att få varje enskild medarbetare att läsa alla policys, riktlinjer och instruktioner. I intervjun beskrivs att år 2017 har varit ett år då hot och våld i sjukhusmiljöer har uppmärksamrats medialt, vilket har lett till en ökad medvetenhet kring frågan internt inom Västmanlands sjukhus. Av intervjun framkommer även att kännedomen om aktuella rutiner och instruktioner troligtvis är större inom de verksamheter där hot och våld är mer vanligt förekommande.

2.2.5. AB Västerås Lokaltrafik

Enligt ekonomi- och personalchef samt säkerhetssamordnare vid AB Västerås Lokaltrafik så följer bolaget inte de regiongemensamma styrdokumentet kring hot och våld, utan 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 säkerhetssamordnare har varje busschaufför en förarhandbok i vilken det ska finnas instruktioner för hur en hot- eller våldssituation ska hanteras.

2.3. Det förebyggande arbetet

Regionens säkerhetsstrateg beskriver att Region Västmanland har en systematisk säkerhetsorganisation som lutar sig på tre ben med varsitt råd:

- Rådet för allmän säkerhet
- Kris- och krismedicinska rådet
- Informationssäkerhetsrådet

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. Riskkommittén har bland annat 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 allmänsäkerhet upprättar varje år en verksamhetsplan samt en verksamhetsberättelse över det gångna året.

Säkerhetsstrategen beskriver att den systematiska säkerhetsorganisationen ännu inte är helt känd inom hela Region Västmanland, men att det har skett en stor förbättring avseende det operativa säkerhets- och trygghetsarbetet under de senaste åren. För närvarande upplevs rollerna vara personberoende, till exempel vad gäller respektive säkerhetssamordnares nätverk och kontakter med externa aktörer så som polisen. Säkerhetsstrategen arbetar för att skapa funktionsbaserade roller. I arbetet har till exempel en samverkansplan med polisen skrivits för hur man kommunikativt ska hantera högriskpatienter.

2.3.1. Västmanlands sjukhus

Det förebyggande arbetet handlar till stor del om utbildningsinsatser för anställda, så att de känner sig trygga i att hantera situationer där hot eller våld kan uppstå samt vilka åtgärder som ska vidtas efter att en situation uppstått – men även hur ett förebyggande arbete kan förhindra att hot- eller våldssituationer uppstår från första början. Säkerhetsstrategen och en av regionjuristerna har föreläst och haft utbildningar i olika konstellationer inom regionens förvaltningar och verksamheter. Från och med år 2017 har ett utbildningspaket arbetats fram så att alla säkerhetssamordnare ska kunna hålla utbildningar i mindre grupper för sina verksamheter. För närvarande arbetas det även med att ta fram en e-utbildning i hot och våld som ska börja ges under våren 2018. Under år 2018 kommer även en utbildning i RESIMA – resurser i möte med aggressivitet – att erbjudas

via LärCentrum³. RESIMA är en norsk metod för bemötande av personer i affekt (till exempel personer med psykisk ohälsa eller drogpåverkade personer).

Enligt säkerhetssamordnare för Västmanlands sjukhus ser det förebyggande arbetet olika ut beroende på typ av verksamhet och typ av patientgrupp. Till exempel är den medicinska akutvårdsavdelningen (MAVA) idag en öppen vårdavdelning, vilket är problematiskt då en del patienters umgängeskretsar besöker avdelningen och patienterna med narkotika på sig. I dag pågår ett arbete med att göra MAVA till en stängd avdelning, vilket är en förebyggande åtgärd.

Under året har förvaltningen tillsammans med verksamheterna och fastighetsavdelningen arbetat med att förbättra skalskyddet. Till exempel har man för de dörrar där det funnits behov av att kunna ha en spårbarhet, bytt från öppning av nyckel till öppning med passerkort. Med passerkorten finns loggar så att det finns en spårbarhet.

Det finns även en rutin för att inte släppa in okända i lokalerna, men den rutinen är dock inte dokumenterad eller skriftlig. Även kulverten har skärmats av så att det numera endast är personal som är behörighet till att röra sig där.

Sjukhuset i Västerås har en ordningsvakt på plats dygnet runt. Det finns även en stationerad ordningsvakt på akutmottagningen under delar av kvällarna och nätterna. Vintertid finns även en extra väktare som cirkulerar runt i området kring Västerås sjukhus, i syfte att skapa en tryggare miljö. Om en ordningsvakt är upptagen i ett ärende så skickar säkerhetsbolaget upp en väktare på ett par minuter, enligt avtalet som finns ska en väktare infinna sig på plats inom 15 minuter om en ordningsvakt blir upptagen. I Köping finns en ordningsvakt på plats mellan klockan 22-02 alla dagar i veckan. Andra sjukhus i Västmanland har ingen ordningsvakt, däremot har till exempel Sala sjukhus en väktarbevakning vid tre tillfällen per dygn.

Enligt säkerhetssamordnaren vid Västmanlands sjukhus finns i huvudsak tre förbättringsområden gällande det förebyggande trygghets- och säkerhetsarbetet:

- Utbildning kring frågor kopplat till hot och våld – att ge medarbetarna verktyg för hur de ska förebygga hot och våld samt hantera uppkomna situationer.
- Ett bättre tillträdesskydd och ett bättre skalskydd. I dag är sjukhuset i Västerås ett relativt öppet sjukhus vilket innebär att det är lätt för anhöriga och andra att ta sig in och ut ur lokalerna. Behovet av väktarresurser ökar mycket när högriskpatienter kommer in.
- Att redan i planeringsstadiet beakta hot- och våldsperspektivet. Säkerhetssamordnaren önskar att de blir mer involverade när fastighetsavdelningen planerar nya vårdmiljöer.

2.3.2. AB Västerås Lokaltrafik

Busschaufförerna får utbildning i kundbemötande med jämna mellanrum. År 2008 infördes yrkeskompetensbeviset (YKB) vilket innebär att chaufförerna med ett femårsintervall

³ Lärcentrum är Region Västmanlands kompetensutvecklingsenhet med uppdrag att stödja det långsiktiga utvecklingsarbetet i regionen.

måste genomgå fem utbildningsdelar för att få ett nytt yrkeskompetensbevis. Kursplanen styrs av Transportstyrelsen. Inom AB Västerås Lokaltrafik handlar en av utbildningsdelarna om kundmötande, i syfte att förhindra att hot- och våldssituationer uppstår.

I intervjun med ekonomi- och personalchefen samt säkerhetssamordnaren framkommer 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.

Säkerhetssamordnaren lyfter också fram att bolaget har börjat göra riskanalyser i större omfattning än tidigare, bland annat utifrån förändringar i vår omvärld. Ett sådant område är till exempel terrorhot och terroristattacker, om till exempel en buss kapas.

Inom AB Västerås Lokaltrafik finns ett trygghetsteam – Resursen – som är ett stöd till förarna för att de ska få en så bra arbetsmiljö som möjligt. Resursen består av förare som ofta har en väktar- eller ordningsvaktbakgrund. Dessa är specialiserade, likt trafikledare, på att hantera stökiga eller hotfulla situationer i eller omkring bussarna. Sedan februari år 2017 finns alltid någon av Resurs-teamet ute från klockan 12 på dagen. På fredags- och lördagskvällar finns alltid två i Resurs-teamet samt trafikledare ute för att hjälpa och stödja förarna. Enligt säkerhetssamordnaren har Resursen skapat en trygghetskänsla för förarna. Det är i dagsläget cirka 8-10 personer som ingår i Resurs-teamet.

2018-01-26

Tobias Björn
Uppdragsledare

Fredrik Birkeland
Projektledare