



2021-10-27

Till
Kommunfullmäktige för kännedom
Kommunstyrelsen
Barn- och utbildningsnämnden
Socialnämnden
Tjust Fastigheter AB
Västerviks Bostads AB
Västervik Miljö & Energi AB
Västervik Resort AB

Granskning av kommunens arbete för att motverka hot och våld

Ernst & Young AB (EY) har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna genomfört en granskning som syftat till att bedöma om det bedrivs ett tillräckligt arbete i kommunen för att förebygga hot och våld mot tjänstepersoner. Granskningen omfattar det kommunövergripande arbetet samt djupare granskning av arbetet inom kommunstyrelsen, socialnämnden och barn- och utbildningsnämnden, där fokus ligger på arbetet med hot och våld i gymnasiet, på särskilt boende och i verksamheten för ekonomiskt bistånd. Granskningen avser även de kommunala bolagen, där bolagen Västerviks Bostads AB samt Västervik Resort AB har granskats djupare.

Den sammanfattande bedömningen är att:

- kommunkoncernens arbete för att förebygga hot och våld mot tjänstepersoner i stora delar är tillräckligt
- det finns tydliga riktlinjer och rutiner
- riktlinjer och rutiner är till stor del kända i organisationen
- förekomsten av hot och våld analyseras till stor del i kommunen
- risker utreds och dokumenteras till stor del i kommunen
- det finns behov av att se över återrapporteringen till nämnder och bolagsstyrelser.

Det ska tilläggas att kommunstyrelsen tar kontinuerligt del av en översiktlig uppföljning avseende säkerhetsarbetet på kommunövergripande nivå.



Vi ställer oss bakom granskningens slutsatser och rekommendationer och överlämnar härmed granskningen för kännedom. Granskningens rekommendationer behandlas vid kommande dialogmöten.

För Västerviks kommuns revisorer

Britt-Louise Åberg Källmark
Ordförande

Lennart Petersson
Vice ordförande

Bilaga: Granskningsrapport – Granskning av kommunens arbete för att motverka hot och våld

Västerviks kommun

Granskning av kommunens arbete för att
motverka hot och våld



Building a better
working world

Innehåll

Sammanfattning	2
1 Inledning	4
1.1. Bakgrund.....	4
1.2. Syfte och revisionsfrågor	4
1.3. Metod, genomförande och avgränsning	4
1.4. Revisionskriterier.....	4
2 Granskningsresultat	6
2.1. Kommunövergripande	6
2.2. Kommunstyrelsen.....	9
2.3. Barn- och utbildningsnämnden	12
2.4. Socialnämnden	16
2.5. Västerviks Kommuns Förvaltnings AB.....	19
2.6. Västerviks Bostads AB samt TjustFastigheter AB.....	19
2.7. Västervik Resort AB	23
3 Sammanfattade bedömning.....	27
Bilaga 1. Källförteckning.....	29

Sammanfattning

EY har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna genomfört en granskning som syftar till att bedöma om det bedrivs ett tillräckligt arbete i kommunen för att förebygga hot och våld mot tjänstepersoner. Granskningen omfattar det kommunövergripande arbetet samt djupare granskning av arbetet inom kommunstyrelsen, socialnämnden och barn- och utbildningsnämnden, där fokus ligger på arbetet med hot och våld i gymnasiet, på särskilt boende och i verksamheten för ekonomiskt bistånd. Granskningen avser även de kommunala bolagen, där bolagen Västerviks Bostads AB samt Västervik Resort AB har granskats djupare.

Granskningen besvarar sex revisionsfrågor. I nedanstående tabell framgår huruvida revisionsfrågorna bedöms vara helt, delvis eller ej uppfyllda. För närmare beskrivning av bedömning för respektive revisionsfråga, se avsnitt 4 *Bedömning och rekommendationer*.

Helt uppfyllt



Delvis uppfyllt



Ej uppfyllt



Revisionsfråga	Bedömning
Finns det tydliga riktlinjer och rutiner för det förebyggande arbetet och för att hantera uppkomna situationer?	Helt uppfyllt
Är riktlinjer och rutinerna kända i organisationen?	Helt uppfyllt
Analyseras förekomsten av hot och våld?	Delvis uppfyllt
Utreds och dokumenteras risker för hot och våld?	Delvis uppfyllt
Vidtas åtgärder efter genomförda riskanalyser och uppkomna situationer?	Helt uppfyllt
Vilken uppföljning och återrapportering sker till ansvarig nämnd?	Delvis uppfyllt

Vår sammanfattande bedömning är att kommunkoncernens arbete för att förebygga hot och våld mot tjänstepersoner i stora delar är tillräckligt. Bedömningen grundar sig på att de flesta verksamheter och bolag har tydliga riktlinjer och rutiner för arbetet med hot och våld samt att de förmedlar dem till medarbetare på arbetsplatsträffar eller är tillgängliga via intranät. I de flesta verksamheter och bolag genomförs riskanalyser för att förebygga hot och våld samt efter incidenter av hot och våld. Vidare ser vi att det vidtas åtgärder vid risker och inrapporterade incidenter, vilket vi ser positivt på. Dock bedömer vi att nämnder och styrelser bör säkerställa att de får en tillräcklig uppföljning för att säkerställa att arbetet sker på ett ändamålsenligt sätt. Det ska dock tilläggas att kommunstyrelsen tar kontinuerligt del av en översiktlig uppföljning avseende säkerhetsarbetet på kommunövergripande nivå.

Utifrån granskningsresultatet ger vi kommunstyrelsen, barn- och utbildningsnämnden, socialnämnden och samtliga bolagsstyrelser följande rekommendation:

- ▶ Se över behovet av uppföljning och säkerställ att styrelsen/nämnden tar del av tillräcklig uppföljning som omfattar förekomsten av hot och våld och arbetet med att förebygga hot och våld i förvaltningar och bolag.

Utifrån granskningsresultatet ger vi barn- och utbildningsnämnden och socialnämnden följande rekommendation:

- ▶ Säkerställ att riktlinjer är kända i verksamheten.

Utifrån granskningsresultatet ger vi styrelsen för Västerviks Bostads AB samt TjustFastigheter AB följande rekommendation:

- ▶ Säkerställ att verksamheten har de riktlinjer och rutiner som verksamheten finner att de har behov av.

Utifrån granskningsresultatet ger vi styrelsen för Västervik Resort AB följande rekommendation:

- ▶ Säkerställ att risker för hot och våld kartläggs och dokumenteras samt att det vidtas åtgärder utifrån behov.

Utifrån granskningsresultatet ger vi styrelsen för Västervik Miljö och Energi AB följande rekommendation:

- ▶ Tidsätt åtgärderna i handlingsplanen som ska vidtas utifrån riskbedömning avseende hot och våld.

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. Arbetsgivare har inom ramen för sitt arbetsgivaransvar skyldighet att förebygga hot och våld. Enligt de grundläggande bestämmelserna i arbetsmiljölagen ska arbetsgivaren vidta alla åtgärder som behövs för att förebygga att arbetstagaren utsätts för ohälsa och olycksfall. Med systematiskt arbetsmiljöarbete menas arbetsgivarens arbete med att undersöka, genomföra och följa upp verksamheten på ett sådant sätt att ohälsa och olycksfall i arbetet förebyggs och en tillfredställande arbetsmiljö uppnås.

Kommunens revisorer har med utgångspunkt i sin risk- och väsentlighetsanalys beslutat att genomföra en granskning som syftar till att bedöma om det bedrivs ett tillräckligt arbete för att förebygga hot och våld mot tjänstepersoner.

1.2. Syfte och revisionsfrågor

Granskningen har syftat till att bedöma om kommunens arbete för att förebygga hot och våld mot tjänstepersoner är tillräckligt. I granskningen besvaras följande revisionsfrågor:

- ▶ Finns det tydliga riktlinjer och rutiner för det förebyggande arbetet och för att hantera uppkomna situationer?
- ▶ Är riktlinjer och rutinerna kända i organisationen?
- ▶ Analyseras förekomsten av hot och våld?
- ▶ Utredds och dokumenteras risker för hot och våld?
- ▶ Vidtas åtgärder efter genomförda riskanalyser och uppkomna situationer?
- ▶ Vilken uppföljning och återrapportering sker till ansvarig nämnd?

1.3. Metod, genomförande och avgränsning

Granskningen avser kommunstyrelsen, socialnämnden och barn- och utbildningsnämnden. Granskningen omfattar det kommunövergripande arbetet samt djupare granskning av arbetet av ovan nämnda nämnder, där fokus ligger på arbetet med hot och våld i gymnasiet, på särskilt boende och i verksamheten för ekonomiskt bistånd. Granskningen avser även de kommunala bolagen Västerviks Kommuns Förvaltnings AB, TjustFastigheter AB, Västerviks Bostads AB, Västervik Miljö & Energi AB och Västervik Resort AB inom ramen för lekmannarevisionen. Vidare har vi granskat bolagen Västerviks Bostads AB samt Västervik Resort AB djupare. Verksamheterna och bolagen som granskas mer ingående är utvalda i samråd med kommunens säkerhetssamordnare och HR-chef som verksamheter som bedöms ha störst risker.

1.4. Revisionskriterier

1.4.1. Kommunallagen (2017:725)

Enligt kommunallagens 6 kap. 1 § ska styrelsen leda och samordna förvaltningen av kommunens angelägenheter och ha uppsikt över nämnders och eventuella gemensamma nämnders verksamhet. Av 6 kap. 6 § framgår att nämnderna ska vara och en inom sitt område se till att verksamheten bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som fullmäktige har bestämt samt de bestämmelser i lag eller annan författning som gäller för verksamheten. De ska också

se till att den interna kontrollen är tillräcklig och att verksamheten bedrivs på ett i övrigt tillfredsställande sätt.

1.4.2. Arbetsmiljölagen (1977:1 160) och Arbetsmiljöverkets föreskrifter (AFS 2001:1 Systematiskt arbetsmiljöarbete)

Av arbetsmiljölagens 3 kap. 2§ framgår att arbetsgivaren ska vidta alla åtgärder som behövs för att förebygga att arbetstagaren utsätts för ohälsa eller olycksfall. En utgångspunkt ska därvid vara att allt sådant som kan leda till ohälsa eller olycksfall ska ändras eller ersättas så att risken för ohälsa eller olycksfall undanröjs. Arbetsgivaren ska beakta den särskilda risken för ohälsa och olycksfall som kan följa av att arbetstagaren utför arbete ensam. Arbetsgivaren ska systematiskt planera, leda och kontrollera verksamheten på ett sätt som leder till att arbetsmiljön uppfyller föreskrivna krav på en god arbetsmiljö. Arbetsgivaren ska utreda arbetsskador, fortlöpande undersöka riskerna i verksamheten och vidta de åtgärder som föranleds av detta. Åtgärder som inte kan vidtas omedelbart ska tidsätts.

1.4.3. Arbetsmiljöverkets föreskrifter (1993:02 - Våld och hot i arbetsmiljön)

Arbetsgivaren ska utreda de risker för våld eller hot om våld som kan finnas i arbetet samt vidta de åtgärder som kan föranledas av utredningen. Arbetet ska ordnas så att risk för våld eller hot om våld så långt som det är möjligt förebyggs. 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 ska 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 ska dokumenteras och utredas.

1.4.4. Kommunens mål och styrdokument

Kommunfullmäktige antog 2019 en säkerhetspolicy för Västerviks kommunkoncern. Målen för säkerhetsarbetet är:

- ▶ Västerviks kommun ska vara en säker och trygg kommun för alla som bor, verkar och vistas i kommunen.
- ▶ Säkerställa en väl fungerande verksamhet inom kommunkoncernen med så få störningar och egendomsförluster som möjligt.
- ▶ Genom ett aktivt och effektivt säkerhetsarbete bidra till bästa möjliga ekonomi för kommunkoncernen.

Av policyn framgår att säkerhetsarbetet ska omfatta personsäkerhet. Säkerhetspolicyn konkretiseras i riktlinjer som är antagna av kommunstyrelsen.

Kommunfullmäktige har även beslutat om arbetsmiljöpolicy den 28 juni år 2010 för kommunen och de kommunala bolagen. I policyn framgår att kommunen ska stå för en personalpolitik som bland annat innebär att den fysiska och psykosociala arbetsmiljön utformas så att den främjar de anställdas välbefinnande och utveckling och undanröjer risker och olycksfall.

2 Granskningsresultat

2.1. Kommunövergripande

2.1.1. Iakttagelser

Kommunövergripande riktlinjer och rutiner

Arbetet med hot och våld utgår från kommunens säkerhetspolicy, vilken beskrivs i avsnittet revisionskriterier. Kommunstyrelsen antog 2019 riktlinjer till säkerhetspolicyn, vilka konkretiserar kommunens säkerhetspolicy. Riktlinjerna beskriver ansvarsfördelningen, var det framgår att kommunstyrelsen har det övergripande ansvaret för säkerhetsarbetets ledning, styrning och genomförande. Förvaltningschef/VD har enligt riktlinjerna operativt ledningsansvar för genomförande och uppföljning av säkerhetsarbetet som även omfattar personsäkerhet. Kommunstyrelsen har utsett en säkerhetschef som enligt riktlinjerna ska leda, samordna och stödja säkerhetsarbetet samt lämna en årlig säkerhetsrapport till kommunstyrelsen, som ansvarar för att följa upp efterlevnad av policyn och riktlinjerna. Vidare har kommunen enligt säkerhetspolicyn en säkerhetskyddschef som ansvarar för kontroll av att verksamheterna bedrivs i enlighet med vad som föreskrivs i säkerhetsskyddslagen samt i säkerhetsskyddsförordningen.

Vid intervjuer framgår att förvaltningar och bolag tar stöd av säkerhetsskyddschef samt säkerhets- och räddningschef i frågor som rör hot och våld, vilket beskrivs ytterligare i rapportens avsnitt för respektive granskad verksamhet.

Riktlinjerna till säkerhetspolicyn anger att kommunkoncernen ska verka för en hög personsäkerhet för anställda och förtroendevalda samt för besökare som vistas i koncernens lokaler genom att:

- ▶ Inventera riskerna för hot och våld.
- ▶ Utforma lokalerna, kontorsmiljö och den tekniska utrustningen med hänsyn till riskbilden.
- ▶ Se till att personalen har tillräcklig utbildning för att kunna arbeta tryggt och säkert.
- ▶ Se till att det finns skriftliga rutiner för hur man på arbetsplatsen ska agera vid en hot-/våldssituation.
- ▶ Ta fram skriftliga rutiner för stöd och hjälp till den som blivit utsatt för hot eller våld.
- ▶ Resor i tjänsten ska göras med fordon som följer kommunkoncernens resepolicy.

Anställda ska enligt riktlinjerna, få löpande information om säkerhetsarbetet och ha tillgång till aktuella dokument om säkerhet. Det ska även genomföras utbildningsinsatser vid nyrekrytering och befintlig personal ska kontinuerligt genomgå utbildningar och övningar.

Enheten för räddningstjänst och samhällsskydd har även tagit fram rutiner som förvaltningar och bolag kan utgå från. Ett exempel på detta är handlingsplanen för hantering av misstänkta postförsändelser som kan innebära hot. Enheten har även tagit fram en checklista för medarbetare att fylla i när de mottagit/blivit utsatta för hot. Checklistan innehåller ett antal frågor om situationen och hotet samt kännetecknande hos personen som hotade. Vidare har enheten tagit fram en blankett för händelserapport avseende hot och våld, där händelsen beskrivs samt vilka åtgärder som vidtagits utifrån händelsen.

Övrig styrning som kan relateras till arbetet för att motverka hot och våld är kommunens styrdokument kring arbetsmiljöarbetet. Utöver arbetsmiljöpolicyn som beskrivs i

revisionskriterierna, har kommunstyrelsen beslutat om riktlinjer och rutiner vid kränkande särbehandling. Av riktlinjer och rutinerna framgår att det råder nolltolerans mot kränkande särbehandling som bland annat innefattar hot och förnedring mot medarbetare. Varje chef ansvarar för att förebygga detta genom medarbetarsamtal, information och dialog vid arbetsplatsträffar samt utbildning i organisatorisk och social arbetsmiljö. Dokumentet innehåller även rutiner för att förebygga och utreda kränkande behandling.

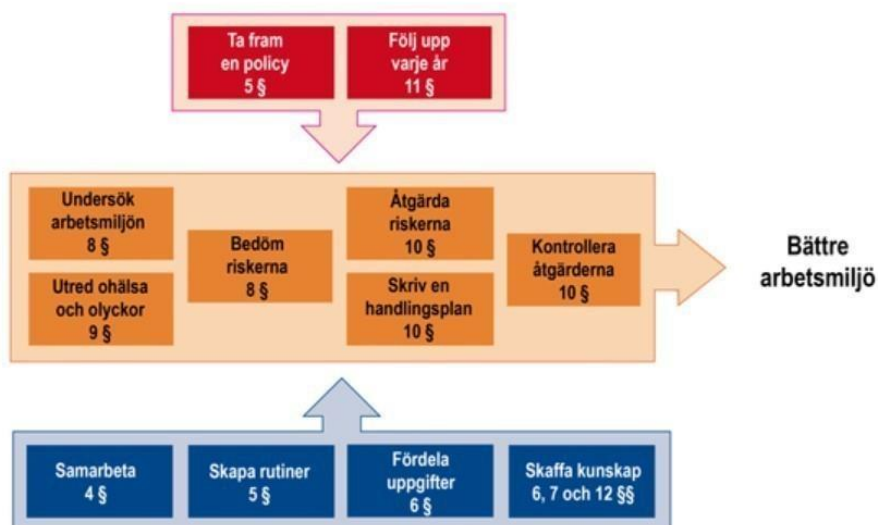
Samordning av säkerhetsarbetet sker i kommunens säkerhetsnätverk, vilket består av funktioner från enheten för räddningstjänst och samhällsskydd samt utsedda funktioner från förvaltningar och bolag. Av uppgifts- och ansvarsbeskrivning för säkerhetsnätverket framgår att säkerhetsnätverket ska sammanträda fyra gånger per år och att nätverket utgör remiss- och beredningsorgan inför beslut som rör kommunkoncernens risk- och säkerhetsarbete.

I syfte att göra riktlinjer och rutiner vid hot och våld kända, kommer kommunen tillhandahålla en grundläggande utbildning för chefer och skyddsombud i arbetsmiljöarbetet. Utbildningen kommer att tillhandahållas från och med november år 2021 och kommer vara en integrerad del i introduktionsprogrammet för chefer och skyddsombud. I utbildningen kommer hot och våld ingå, vilket framgår av beskrivning över innehållet i utbildningen. Intervjuade upplever att arbetet med hot och våld tas på allvar i kommunen och att förvaltningarna och bolagen arbetar aktivt med att förebygga hot och våld. Vidare uppges att förvaltningar och bolag arbetar på olika sätt med hot och våld. Det uppges dock som naturligt utifrån att kommunens verksamheter har olika risker för hot och våld.

Utvecklingsarbete

Vid intervjuer framkommer att det pågår ett utvecklingsarbete med att tydligare inkludera arbetet med hot och våld i arbetsmiljöarbetet. Den 15 oktober 2021 är startskottet för ett 1-årigt utvecklingsarbete avseende kommunens systematiska arbetsmiljöarbete. En projektledare är visstidsanställd på HR under perioden. Efter att projektet är genomfört ska arbetet ha genererat i en gemensam beslutad process för kommunens systematiska arbetsmiljöarbete, i enlighet med Arbetsmiljöverkets processkarta:

Bild 1. Processbild över det systematiska arbetsmiljöarbetet.



Processbild över systematiskt arbetsmiljöarbete.

I projektet med att utveckla arbetsmiljöarbetet ingår att ta fram en kommungemensam process där riskbedömningar, åtgärder och uppföljningar ingår. Arbetet mot hot och våld ska integreras i det systematiska arbetsmiljöarbetet genom det förebyggande arbetet, i hanteringen av akuta situationer och uppföljande åtgärder. I det kommande arbetet med arbetsmiljö inom kommunen ingår att kartlägga vilka risker som finns för hot och våld på arbetsplatsen, vilket ska ligga till grund för åtgärder. För de arbetsuppgifter som innebär risk för hot och våld ska säkerhetsrutiner finnas. Inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet kommer även ett gemensamt stöd tas fram samt utbildning avseende systematisk uppföljning som samtliga chefer och skyddsombud ska genomföra.

Analys, utredning och åtgärder

Av riktlinjer till säkerhetspolicyn framgår att kommunens förvaltningar och bolag ska i sina respektive verksamheter genomföra riskanalyser och säkerhetsskyddsanalyser vid varje ny mandatperiod samt vid behov. Analysen ska bestå av identifiering av oönskade händelser samt bedömning av händelsernas sannolikhet och konsekvens. Utifrån analysen ska åtgärder vidtas. Kommunen har en gemensam mall för riskbedömning av hot- och våldssituationer. Av mallen framgår att verksamheten ska identifiera risker och att åtgärder ska vidtas för att avvärja eller minska risker. Av mallen framgår även att verksamheten ska utse ansvarig för åtgärderna samt tid för uppföljning. Enligt uppgift bistår enheten för räddningstjänst och samhällsskydd vid riskanalyser inför kommungemensamma aktiviteter. Vi har tagit del av ett exempel på riskbedömning som räddningstjänsten har genomfört tillsammans med en enhet på kommunen inför en medborgardialog, där tre hypotetiska händelser har riskbedömts. Utifrån riskbedömningarna har åtgärder tagits fram som ska genomföras om händelserna inträffar.

Samtliga incidenter avseende hot och våld i kommunens förvaltningar ska rapporteras in i kommunens IT-system Stella. Bolagen ansvarar för att upprätta system för inrapportering av hot och våld, vissa har eget IT-system för inrapportering medan andra har blanketter. Vi har tagit del av statistik över inrapporterade händelser för samtliga nämnder och kommunstyrelsen, från oktober år 2020 fram till och med mitten av september (19 september) år 2021. Statistiken visar att det rapporterats 87 incidenter i Stella avseende fysisk skada orsakad av person, på kommunövergripande nivå. Det har även rapporterats in 34 incidenter kring psykisk överbelastning på grund av hot och chock.

På kommunövergripande nivå behandlas frågor avseende hot och våld i kommunens säkerhetsnätverk. Vi har tagit del av protokoll från säkerhetsnätverket för februari och maj år 2021. Av protokollen framgår att säkerhetsåtgärder lyfts i forumet och att samtliga förvaltningar och bolag informerar om vad som händer i verksamheten. Det framgår att enskilda händelser relaterade till hot och våld lyfts samt en beskrivning av hur dessa har hanterats av verksamheten.

Uppföljning och återrapportering

Kommunens säkerhetsskyddschef delger kommunstyrelsen en rapport avseende säkerhetsarbetet årligen. Vi har tagit del av säkerhetsboks lutet för år 2020. Uppföljningen utgår från områdena; trygghet och säkerhet, förebyggande verksamhet, skadeavhjälpanse insatser, krisberedskap, civilt försvar och säkerhetsskydd samt informationssäkerhet. Av uppföljningen framgår att flera av kommunens verksamheter har varit i behov av stöd för att skapa trygga och säkra miljöer. Utifrån detta har åtgärder såsom kompetenshöjning, tekniska lösningar och individuella stödinsatser vidtagits. Av rapporten framgår det inte mer specifikt än så vad åtgärderna har bestått av. Vidare konstateras att det finns en god samverkan mellan kommunens verksamheter för att trygga och säkra arbetsplatser.

2.1.2. Bedömning

Vi bedömer att styrdokument som riktlinjer och rutiner på kommunövergripande nivå är tydliga och innehåller en tydlig ansvarsfördelning vad gäller säkerhetsarbetet, vilket även innefattar arbetet med hot och våld. Vi ser positivt på att säkerhetsarbetet samordnas i kommunens säkerhetsnätverk och att förvaltningar och bolag upplever att de kan få stöd från säkerhetsskyddschef och säkerhets- och räddningstjänstchef.

Vidare ser vi positivt på att förekomsten av hot och våld och risker analyseras genom en kommungemensam mall. Vi noterar därtill att enheten för räddningstjänst och samhällsskydd bistår förvaltningar vid behov. Vi ser även positivt på att frågor avseende hot och våld lyfts i kommunens gemensamma säkerhetsnätverk.

Vad gäller kommunstyrelsens uppföljning av hot och våld, ingår det i uppföljningen av säkerhetsarbetet som delges kommunstyrelsen årligen. Vi bedömer uppföljningen som övergripande och ger en översiktlig bild av vilka behov som finns i verksamheten i stort och vilka åtgärder som vidtas. Utifrån uppföljningen går det dock inte att avgöra hur omfattande förekomsten av hot och våld är eller hur det ser ut i kommunens olika verksamheter. Vi noterar att det ska ske en översyn av det systematiska arbetsmiljöarbetet, som även omfattar arbetet kring hot och våld, som kan komma att medföra en mer strukturerad uppföljning av arbetet med hot och våld till samtliga nämnder och kommunstyrelsen.

2.2. Kommunstyrelsen

Vid granskning av arbetet med hot och våld i kommunstyrelsen har vi fokuserat på arbetet med hot och våld inom försörjningsstödsverksamheten, vilken ingår i enheten för arbete och kompetens.

2.2.1. Iakttagelser

Riktlinjer och rutiner

Arbetet med hot och våld på enheten för arbete och kompetens ingår i enhetens arbetsmiljöarbete, vilket utgår från ett årshjul för kommunstyrelsens förvaltning. Av årshjulet framgår bland annat när enheten ska ha skyddskommittéer, genomgång av rutiner och riktlinjer som sker två gånger per år samt uppföljning och analys av arbetsmiljöarbetet.

Enhetschefen har vidaredelegerat arbetsmiljöuppgifter till chef för försörjningsverksamheten. Chef för försörjningsverksamheten ansvarar för att det finns rutiner för det systematiska arbetsmiljöarbetet, att risker i arbetsmiljön kartläggs, att det upprättas handlingsplaner och vidtas åtgärder. Chefen ska även tillse att personal får den information och den kunskap de behöver för att undvika risker samt att arbetsskador och tillbud anmäls och utreds.

Övriga rutiner som avser arbetet med hot och våld är rutin för säkerhetsarbetet på Nygatan 12, vilket utgör lokalen där enheten för arbete och kompetens arbetar. Rutinen innehåller bland annat anvisningar för hur medarbetare ska agera vid hotfull situation samt vilka aktiviteter som ska vidtas efter incident, som exempelvis:

- ▶ Frågor som medarbetare ska ställa vid hotfullt samtal.
- ▶ Att hotfulla samtal ska spelas in eller avlyssnas av kollega.
- ▶ Att medarbetare ska larma genom personlarm eller väggfastlarm vid hotfullt möte med klient.
- ▶ Närmaste chef ska informeras om händelsen för att rapportera tillbud eller arbetsskada samt utreda händelsen.
- ▶ Medarbetare som blivit utsatta för hot ska få krisstöd vid behov.

Vid intervjuer framkommer att rutinerna för hot och våld finns tillgängliga för alla medarbetare på verksamhetens intranät. Intervjuade uppger att rutinerna uppdateras kontinuerligt utifrån nya behov eller årligen då ansvarig chef får en notis via systemet om att revidera rutinen, vilket sker tillsammans med skyddsombud. När rutinen är uppdaterad skickas den ut till verksamhetschefer som har i uppgift att förmedla den till medarbetare. På så vis arbetar verksamheten med att göra riktlinjer och rutiner som gäller bland annat hot och våld, kända i verksamheten. Intervjuade upplever att rutinerna är tydliga och att de efterlevs i verksamheten.

Medarbetarna i verksamheten genomför även utbildning i hot och våld. Av utbildningsplanen för arbetsplats- och yrkesintroduktion för verksamheten framgår att nyanställda får utbildning i riktlinjer och rutiner kopplade till hot och våld samt säkerhetsfrågor kopplade till lokalen och personalutrymmen. Vidare får nyanställda en mentor som stödjer dem i arbetet i cirka ett år. Samtliga skyddsombud och chefer har enligt uppgift, även fått utbildning inom hot och våld. Vi har tagit del av presentation för utbildning om hot och våld¹ som genomfördes i juni år 2020, i vilken det framgår att utbildningen behandlade:

- ▶ Definitionen av hot och våld
- ▶ Ansvarsfördelning i verksamheten vid incident angående hot och våld
- ▶ Hur hot och våld förebyggs
- ▶ Hur risker för hot och våld kan undersökas på arbetsplatsen
- ▶ Hur riskerna ska bedömas
- ▶ Vilka åtgärder som kan vidtas för att minska risk för hot och våld
- ▶ Hur åtgärder ska följas upp

Vidare har vi tagit del av en presentation för utbildning om hot och våld på jobbet², vilken genomfördes i mars år 2020. Av presentationen framgår att föreläsningen behandlade vad som räknas som hot, trakasserier och våld på arbetet, när det övergår till stalking och hur hot och våld i arbetet kan förebyggas och hanteras. Enligt uppgift deltog samtliga socialsekreterare, integrationsassistenter, handledare, administrativa assistenter, verksamhetschefer och enhetschefer.

Analys, utredning och åtgärder

Analys av förekomsten kring hot och våld och förebyggande arbete sker i skyddskommittén som har möte fyra gånger per år. Vi har tagit del av skyddskommitténs protokoll från april år 2021, där det framgår att kommittén följer upp statistik kring tillbud, arbetsskador och olyckor på arbetsplatsen. Det framgår även av protokoll från kommunstyrelsens förvaltnings centrala skyddskommitté att de följer upp statistik kring tillbud och arbetsskador. Av protokoll från förvaltningens centrala skyddskommitté framgår dock att medarbetare upplever det som svårt att hitta till systemet Stella där anmälan av tillbud och arbetsskador ska göras. Utifrån det föreslås att det ska skapas en ingång på intranätets startsida. Vid sakgranskning framgår att det nu har åtgärdats och att det finns en ingång på intranätets startsida.

Även i enhetens egen psykosociala arbetsmiljöundersökning, vilken genomförs vartannat år växelvis med kommunens medarbetarenkät, förekommer frågor kring medarbetarnas upplevelse om hot och våld som är relaterat till förekomsten av hot och våld. Enkäten genomförs digitalt och redovisas för enheten totalt och per verksamhet. Den psykosociala arbetsmiljöundersökningen innehåller påståenden som besvaras på en skala på 1-10, ja eller nej. Vi har tagit del av resultat av den psykosociala arbetsmiljöundersökningen för försörjningsverksamheten från år 2019, då enkäten genomförs vartannat år. På påståendet

¹ Utbildningen genomfördes av JP infonet, vilket är ett informations- och kunskapsföretag som erbjuder tjänster så som utbildning som berör juridik.

² Utbildning är genomförd av extern föreläsare.

om försörjningsverksamheten har rutiner för att hantera situationer där hot och våld kan förekomma har de flesta (92 procent) svarat ja. Övriga har svarat vet ej. Av enkäten framgår även att 69 procent av medarbetarna på försörjningsverksamheten har varit utsatta för hot och våld i arbetet. Vidare svarade 78 procent av medarbetarna att de tyckte verksamhetens rutiner fungerade vid tillfället de var utsatta. Övriga medarbetare har svarat att rutinerna fungerade delvis.

Vid intervjuer uppges att det inte finns ett samlat dokument som beskriver vilka situationer där hot och våld kan förekomma eller förekommer, utan medarbetare vet om vilka risker för hot och våld som föreligger i arbetet, då medarbetare får den informationen i samband med introduktion vid nyanställning. Enligt intervjuade finns de största riskerna för hot och våld vid personliga möten, telefonsamtal, resor och ensamarbete.

Enligt intervjuade arbetar enheten för försörjningsstöd kontinuerligt med att förebygga hot och våld, då det pågår löpande samtal i det dagliga arbetet om hur klienter som söker stöd uttrycker sig i syfte att bedöma risker för hot. Riskbedömning av hot och våld genomförs enligt uppgift, alltid vid besök i verksamheten av klienter. Vid risk för hot och våld används besöksrum med glasskiva mellan socialsekreterare och klienten. Riskfyllda möten genomförs av två socialsekreterare alternativt tillsammans med förste socialsekreterare eller chef.

Det förebyggande arbetet mot hot och våld avser även utformningen av lokalerna. Intervjuade uppger att lokalen är utformad utifrån ett säkerhetsperspektiv då det är flera låsta dörrar mellan olika delar i byggnaden. Socialsekreterare tar endast emot klienter i särskilda besöksrum så att utomstående inte vistas i kontorslokalerna. Vidare finns det väggfasta larm som är direktlarm till SOS, Securitas och polisen. Det finns även väggfasta larm i särskilt anpassade besöksrum som endast larmar inom byggnaden. I övrigt har alla medarbetare personliga bärbara larm som larmar inom arbetsplatsen. I arbetsmiljörutinen framgår att larm alltid ska bäras av alla medarbetare. Vi har tagit del av riskbedömning och handlingsplan från år 2010 som avser lokalerna där bland annat försörjningsverksamheten huserar. Riskbedömningen genomfördes i samband med att förvaltningen bytte lokaler i mars 2011. Av riskbedömningen framgår att de har bedömt risker relaterade till hot och våld och vidtagit följande åtgärder för att göra lokalerna säkrare:

- ▶ Portabla personliga larm och fasta larm i besöksrummen
- ▶ Implementering av rutiner avseende hot och våld
- ▶ Utbildning för alla medarbetare avseende hot och våld

Vi har även tagit del av en riskbedömning vid ombyggnation av reception och väntrum. Av riskbedömningen framgår att enheten för arbete och kompetens har bedömt risker relaterade kring säkerhet under ombyggnationen. Enheten identifierade risker relaterat till säkerhet och vidtog åtgärder därefter.

Tillbud avseende hot och våld ska rapporteras i Stella. Enligt uppgift har det inte anmälts några ärenden avseende hot och våld sedan systemet Stella infördes. Enligt intervjuade beror det på att de inte längre tar emot lika mycket fysiska besök och främst på grund av pandemin.

Vid incident av hot och våld kontaktar medarbetare alltid närmaste chef eller förste socialsekreterare omgående. I allvarliga fall av hot och våld kontaktas även säkerhetsskyddschefen i kommunen. Närmaste chef ansvarar för att upprätta en skriftlig analys av händelsen tillsammans med tillbudsrapport eller arbetsskaderapport. Vid hot polisanmäls händelsen alltid, om polis och säkerhetsskyddschef i kommunen inte bedömer att det inte ska anmälas. Mindre incidenter som kränkningar från klienter hanteras direkt genom att chef kontaktar klienten som uttryckte sig kränkande. Enligt uppgift ska kränkningar som bedöms vara ett tillbud eller arbetsskada även rapporteras in i Stella. Vi har tagit del av exempel på anmälan av arbetsskada vid hotfullt samtal från en klient till en medarbetare på försörjningsverksamheten. Av anmälan framgår vad som hände och var det hände samt

beskrivning av personskadans omfattning. Det framgår även att det har vidtagits åtgärder så som samtalskontakt, stöd på arbetsplatsen i form av ingen telefontid och uppföljning av mående samt att riskbedömning är genomförd av polis och kommunens säkerhetsskyddschef och att medarbetaren har fått ett personlarm. Incidenter av hot och våld mot medarbetare på försörjningsverksamheten har i vissa fall även utretts genom en modell som kallas Screening Assessment for Stalking and Harassment (SASH), vilken används för att bedöma allvarlighetsgraden i hot. Vi har tagit del av mall för modellen, som innehåller ett antal frågor avseende relationen mellan förövaren och drabbad som besvaras av ja, nej eller vet ej. Vi har även tagit del av ifyllt exempel, där det framgår att modellen användes år 2020 med anledning av en incident för att bedöma hur allvarligt hotet var. Utifrån samordnad bedömning av polis och säkerhetsskyddschef beslutades att hotet inte skulle polisanmälas då det snarare kunde trigga personen ytterligare och hotet inte skulle leda till åtal. Efter incident av hot och våld analyseras även rutinerna för arbetet med hot och våld i syfte att hitta förbättringsområden.

Uppföljning och återrapportering

Intervjuade uppger att kommunstyrelsen inte tar del av någon särskild uppföljning av arbetet med hot och våld utöver resultat av medarbetarenkäten. Kommunstyrelsen tar inte heller del av återrapportering av arbetsskador eller tillbud. Enligt uppgift ska det ske en översyn av kommunens systematiska arbetsmiljöarbete i höst år 2021, där även uppföljning till kommunstyrelsen ingår.

2.2.2. Bedömning

Vi bedömer att styrdokument som riktlinjer och rutiner för försörjningsstödsverksamheten är tydliga och innehåller en tydlig ansvarsfördelning vad gäller arbetsmiljöarbetet, vilket även innefattar arbetet med hot och våld. Vi ser positivt på att styrdokumentet och arbetssätt kring hot och våld görs kända för medarbetare på intranätet och genom utbildningar.

Vad gäller analys av förekomsten, ser vi positivt på att det sker i skyddskommittén och genom psykosocial arbetsmiljöundersökning. Vi ser även positivt på att det pågår ett förebyggande arbete genom riskbedömningar vid olika arbetsmoment och vid förändringar i verksamheten. Vi noterar därtill att det vidtas åtgärder både för att förebygga hot och våld och efter incident av hot och våld.

Vi ser bekymmersamt på att på att det inte sker någon uppföljning till kommunstyrelsen som behandlar förekomsten av hot och våld i verksamheten och deras risker för hot och våld. Vi menar att styrelsen bör få information om riskerna i verksamheten för att sedan bedöma hur omfattningen av uppföljningen av arbetet bör se ut.

2.3. Barn- och utbildningsnämnden

Vid granskning av arbetet med hot och våld i barn- och utbildningsnämnden har vi särskilt fokuserat på arbetet med hot och våld i gymnasieverksamheten.

2.3.1. Iakttagelser

Riktlinjer och rutiner

Intervjuade uppger att gymnasieverksamheten utgår dels från kommunövergripande styrdokument, dels från barn- och utbildningsförvaltningens egna styrdokument för hantering

av hot och våld. De kommunövergripande dokument som verksamheten utgår ifrån beskrivs i avsnitt 2.1.

Barn- och utbildningsförvaltningen har en handlingsplan mot hot och våld för läsåret 2020/2021, vilken utgår från följande mål:

- ▶ Alla elever och all personal har rätt att bli respekterad som den människa man är.
- ▶ Ingen ska behöva vara rädd på väg till eller ifrån skolan.
- ▶ Alla ska känna sig trygga i skolan.
- ▶ Alla måste inse att hot, våld, rasism, mobbning, kränkningar är övergrepp som aldrig ska accepteras.

Handlingsplanen anger att rektor ansvarar för att risker för hot och våld ska förebyggas så långt som möjligt samt att alla i skolan har ett ansvar för att förhindra hot och våld. Utöver förebyggande åtgärder, vilka beskrivs ytterligare längre fram, innehåller handlingsplanen rutiner för att hantera olika typer av hot och våld. Rutinerna anger vem incidenten ska anmälas till samt vem som ansvarar för att utreda olika incidenter. Handlingsplanen innehåller även en åtgärdsstrappa med olika åtgärder som vidtas för elever som är våldsamma eller hotfulla. Åtgärderna som ska vidtas beror på graden av hot och våld. Av handlingsplanen framgår att den ska göras känd för samtliga i verksamheten genom presentation av den på personalgruppsmöten vid början av varje läsår samt för samtliga klasser och på föräldramöten. All personal ska ha ett eget exemplar av handlingsplanen och nyanställda ska få den omgående. Det finns dock ingen uppföljning av att detta genomförs.

Vid allvarigare incidenter utgår gymnasieverksamheten från sin krisplan, vilken anger hur verksamheten ska förebygga och hantera en kris eller en extraordinär händelse. Av planen framgår att krisarbetet ska utgå från en krisgrupp som leds av gymnasie- och vuxenutbildningschefen. Krisledningsgruppen ska organisera arbetet vid en kris och ansvarar för att vidta åtgärder. Planen innehåller även roll- och ansvarsfördelning för krisledningsgruppen samt vilka arbetsuppgifter de ska genomföra vid en kris. Gymnasieverksamheten har även en checklista med aktiviteter vid pågående händelse eller vid inrymning, vilken fungerar som en rutin som anger hur medarbetarna ska agera vid en pågående kris eller inrymning.

Analys, utredning och åtgärder

Förebyggande åtgärder återfinns i skolornas likabehandlingsplaner. Vi har tagit del av gymnasieskolans likabehandlingsplan för läsåret 2020/2021. Det finns inga åtgärder som är specifikt riktade mot att förebygga hot och våld. Däremot finns det åtgärder för att förhindra kränkande behandling, vilket berör hot och våld, så som att elevhälsan besöker varje klass i årskurs 1 för att skapa förståelse om individ i grupp och framgångsfaktorer mellan mänskliga relationer. Likabehandlingsplanen innehåller även trygghetsskapande åtgärder som att sprida elevgrupper. Vidare har vi tagit del av dokumenterad arbetsprocess för att upprätta likabehandlingsplanen. Av arbetsprocessen framgår att personalen identifierar risker kopplat till likabehandling på en arbetsplatsträff. Elever och föräldrar får kommentera planen genom elevenkät och föräldramöten. Likabehandlingsplanen utvärderas sedan vid arbetsplatsträffar.

Det genomförs även riskbedömningar vid förändringar i verksamheten för att minska risken för hot och våld. Exempelvis genomfördes en riskbedömning inför samlokaliseringen av gymnasiet och komvux. Vi har tagit del av den dokumenterade risk- och sårbarhetsanalysen som upprättades. Av dokumentet framgår att 16 risker, relaterade till bland annat hot och våld, bedömdes utifrån sannolikhet och konsekvenser. Utifrån bedömningen upprättades ett antal åtgärder för att minimera varje risk. Dokumentet innehåller även kommentarer kring åtgärderna som anger hur det går samt datum för kommentarerna. Enligt uppgift finns det inga inplanerade uppföljningar utifrån riskbedömningen. Dock används riskbedömningen som ett underlag vid

fysiska och psykosociala skyddsronder. Många av åtgärderna är, enligt uppgift, införlivade i det dagliga arbetet. Det saknas en dokumenterad uppföljning på att de är införlivade i arbetet.

Även i barn- och utbildningsförvaltningens handlingsplan för läsåret 2020/2021 framgår ett antal förebyggande åtgärder mot hot och våld. Exempel på förebyggande åtgärder är att upprätta tydliga ordningsregler, att vuxna är tillgängliga på rasterna och att gå igenom policy och rutiner med nya elever och personal. Vidare uppger intervjuade att barn- och utbildningschefen har kontinuerlig kontakt med säkerhetsskyddschefen för att diskutera situationen kring unga i gymnasieålder i kommunen och vilka åtgärder gymnasieverksamheten behöver vidta för att minimera risker för hot och våld. Exempel på åtgärd som har vidtagits tillsammans med kommunens säkerhetsenhet är att anordna övningar med inrymningslarm.

Hot och våld rapporteras in till kommunens IT-system Stella. Vi har tagit del av statistik över antal ärenden som har rapporterats in i Stella, av vilken det framgår att det har rapporterats 11 tillbud relaterade till psykisk överbelastning på grund av hot eller chock under år 2020 samt fram till augusti år 2021. Av dessa avsåg fem ärenden gymnasieskolan. Under samma period rapporterades 20 tillbud/skador avseende fysisk skada av person, varav fyra klassades som allvarliga. Inga utav ärendena avsåg gymnasieskolan. Gymnasieenheten följer även upp förekomsten av hot och våld genom uppföljning av rapporterade kränkningar månadsvis, vilket även nämnden tar del av. Kränkande behandling som även innefattar hot, ska enligt rutin för anmälan om kränkande behandling, anmälas genom blankett till nämndsekreterare vid barn- och utbildningsförvaltningen. Nämndsekreteraren ska sedan registrera anmälan i Evolution³ och ge en kopia av anmälan till ordförande i nämnden, barn- och utbildningschefen samt till berörd verksamhetschef.

Enligt intervjuade är hot och våld i verksamheten främst riktat mot eleverna även om medarbetare kan uppfatta situationen som hotfull och därav känna sig hotade. Det är enligt uppgift, ovanligt förekommande med direkta hot mot medarbetarna i gymnasieverksamheten. I de fall som hot mot medarbetare förekommer är det ofta hot från elever vid betygsättning.

Intervjuade uppger att hanteringen av hot och våld beror på hur allvarlig situationen är. Vid situationer med hot och våld rapporterar rektor alltid händelsen till gymnasie- och vuxenutbildningschef. Gymnasie- och vuxenutbildningschefen samarbetar med barn- och utbildningschefen om situationen bedöms vara en kris och påverkar flera enheter än gymnasieskolan. Barn- och utbildningschefen leder den förvaltningsövergripande krisgruppen vid en krissituation när en incident påverkar fler än en enhet. Vid en situation som påverkar fler än barn- och utbildningsförvaltningen arbetar de kommunövergripande tillsammans med räddningstjänst och säkerhetsskyddschef. Samtliga intervjuade upplever att personalen känner till rutinerna som gäller vid olika situationer.

Vid intervju framgår att gymnasieverksamheten hade en allvarlig incident med hot och våld i april år 2021. Vi har tagit del av händelserapporten som upprättades efter incidenten. Utifrån incidenten upprättade gymnasieverksamheten en plan för kontinuerligt arbete med hot och våld. Det framgår att planen baseras på personalens idéer. Planen innehåller följande aktiviteter:

- ▶ Bjuda in kommunens säkerhetsskyddschef för information och genomgång av personalens reflektioner.
- ▶ Rutiner utformade utifrån dessa diskussioner skrivs ned och publiceras på intranät.
- ▶ Salar ses över i förebyggande syfte. Redskap låses in i skåp med täcka dörrar och rutiner tas fram när vassa verktyg används. Lärare påminner sina elever om att vassa föremål lämnas i säkra lokaler när de inte används.

³ Evolution är kommunens ärendehanteringssystem.

- ▶ Plan för rutiner tas upp för introduktion av nyanställda. Även vid uppstartsdagarna påminner rektor om rutinerna som kommer läggas upp på intranätet.
- ▶ Arbete påbörjas med hälsofrämjande årshjul.

Uppföljning och återrapportering

Uppföljning av hur gymnasieverksamheten arbetar med hot och våld inom verksamheten, sker i dess skyddskommitté som behandlar arbetsmiljöarbetet. Vi har tagit del av protokoll från skyddskommittén år 2020 samt år 2021 avseende Västerviks gymnasium och Komvux. Av protokollen framgår att skyddskommittén går igenom arbetsskador och tillbud samt stämmer av kring skyddsronder. Utifrån skyddsronderna framgår att de har kommit överens om att det kommer finnas en trygghetsvärd i receptionen när den är stängd för att överblicka att det inte finns obehöriga på skolan. I ett av protokollen följer skyddskommittén upp psykosociala skyddsronder, där det framgår att man på en skola har arbetat med hot och våldssituationer tillsammans med kommunens säkerhetsskyddschef utifrån skyddsronden.

Nämnden får uppföljning av verksamhetens arbete med hot och våld genom bland annat rapport om det systematiska arbetsmiljöarbetet. Vi har tagit del av rapporten för år 2020, som till viss del berör hot och våld. Detta då rapporten innehåller redovisning av medarbetarenkäten, där en av frågorna avsåg om alla anställda vet vilka risker som förekommer i deras arbete. Av resultatet och uppföljningen framgår även att en övervägande del (80 procent) av alla anställda anser att de känner till risker i arbetet. Av uppföljningen framgår att skolenheterna har fått möjligheten att kommentera resultatet av enkäten. Nästan alla enheter har lämnat kommentarer som beskriver att de har kunskap om bland annat risker som rör hot och våld men att riskerna behöver finnas tillgängliga och synliggöras digitalt på intranätet. Vidare tar nämnden del av statistik avseende rapporterade händelser i Stella och enligt uppgift informeras presidiet om samtliga händelser som rör hot och våld. Det finns dock inga dokumenterade uppgifter på återrapportering av händelser kring hot och våld, det beror enligt uppgift på att presidiet har informerats muntligen vid sådana händelser.

2.3.2. Bedömning

Vi bedömer att verksamhetens handlingsplan mot hot och våld är tydlig och innehåller en tydlig ansvarsfördelning vad gäller arbetet med hot och våld. Även krisplanen som används vid allvarliga incidenter bedömer vi som tydlig vad gäller ansvarsfördelningen och hur verksamheten ska agera vid en pågående situation. Vi noterar att handlingsplanen ska göras känd i verksamheten genom personmöten och i klasser samt på föräldramöten, det finns dock ingen dokumentation som visar på att detta sker.

Vi ser positivt på att förekomsten av hot och våld följs upp genom inrapportering i Stella och inrapportering av kränkingsärenden. Därtill ser vi att förvaltningen analyserar förekomsten av hot och våld samt risker genom riskanalys vid förändring och i förvaltningens handlingsplan. Vi noterar därtill att det vidtas åtgärder både för att förebygga hot och våld och efter incident av hot och våld.

Vi bedömer att uppföljningen till nämnden i stort är tillräcklig. Vi menar dock att nämnden bör säkerställa att de tar del av tillräcklig information om vilka risker som finns i verksamheten avseende förekomsten av hot och våld för att kunna bedöma hur mycket uppföljning de bör ta del av i syfte att säkerställa att arbetet med hot och våld är tillräckligt.

2.4. Socialnämnden

Vid granskning av socialnämndens arbete med hot och våld har vi särskilt fokuserat på arbetet i verksamheten för särskilda boenden.

2.4.1. Iakttagelser

Riktlinjer och rutiner

Socialförvaltningen utgår från egna styrdokument och rutiner för verksamhetsspecifika frågor kopplat till hot och våld. Enligt intervjuade har kommunens säkerhetsskyddschef varit delaktig i arbetet med att ta fram förvaltningens rutiner och riktlinjer för arbetet med hot och våld, vilket intervjuade ser positivt på. Det är framförallt inom individ- och familjeomsorgen som rutiner tas fram utifrån riskanalyser. Intervjuade anser att risken för hot och våld är lägre inom äldreomsorgen.

Socialförvaltningens arbetsmiljörutin innehåller ett avsnitt som behandlar hot och våld. Av rutinen framgår att om det av riskanalys hos vårdtagare framkommer att det föreligger risk för hot och våld ska det alltid vara dubbelbemanning. Personal som besöker vårdtagare där det utgör en risk för hot och våld ska även meddela övriga i personalgruppen om tidpunkt för besöket och när besöket avslutas. Om medarbetarna inte återrapporterar efter besöket ska personalen kontaktas. Rutinen innehåller även anvisningar för hur medarbetare ska agera om en vårdtagare blir hotfull samt hur händelsen ska följas upp.

Vi har även tagit del av rutin för utrymning av arbetsplats. Enligt uppgift gäller rutinen även vid hot- och våldssituation. Rutinen innehåller anvisningar för hur medarbetare ska agera vid utrymningslarm.

Styrdokument som är specifika för individ- och familjeomsorgen är exempelvis checklista för säkerhetsplanering inför klientmöte som innehåller ett antal säkerhetsregler som ska följas vid klientmöte och vilka faktorer som ska riskbedömas. Vidare har individ- och familjeomsorgen en rutin och handlingsplan för hot och våld i arbetsmiljön. Rutinen innehåller förebyggande åtgärder så som att medarbetare ska få utbildningar, att det ska finnas larmsystem, vilka checklistor och handlingsplaner medarbetare ska utgå ifrån i arbetet, samt att det ska genomföras riskbedömningar inför besök. Rutinen innehåller även vilka åtgärder som ska vidtas i samband med hot och våldssituation, så som att påkalla hjälp och larma. Sedan innehåller rutinen anvisningar för uppföljning efter en hot- och våldssituation. Ytterligare rutiner för individ- och familjeomsorgen som berör säkerheten är rutin för inbrottslarm, rutin för överfallslarm, rutin för larmhantering av mobila larm.

Vad gäller styrdokument avseende hot och våld inom verksamheten för särskilt boende så utgår det från en riktlinje för extraordinära händelser inom verksamheten för särskilda boenden. Riktlinjen innehåller uppgifter om vilka funktioner medarbetare ska kontakta vid bland annat en hot- och våldssituation. Vi har även tagit del av ett exempel på riktlinje avseende hot och våld för ett specifikt geografiskt område för särskilda boenden. Riktlinjen innehåller anvisningar för hur personalen ska agera vid akuta hottillfällen och hur de ska agera vid mindre allvarliga hottillfällen samt att de alltid ska upprätta händelserapport i samråd med chef efter en incident av hot och våld. Det finns även handlingsplaner för hot och våld som är specifika för vissa områden med särskilda boenden. Vi har tagit del av exempel på en sådan handlingsplan, vilken innehåller förebyggande åtgärder och hur personalen ska gå till väga vid en hot- och våldssituation. Exempel på förebyggande åtgärder är att se över så att det inte ligger vassa föremål framme samt ta in förstärkning i form av ytterligare personal.

Samtliga rutiner och riktlinjer som är kommunövergripande finns tillgängliga för medarbetare på kommunens intranät, vilket kallas Koggen. Socialförvaltningen har även ett eget IT-system

(Stratsys) där rutiner avseende hot och våld som är specifika för socialförvaltningen återfinns. Vi har även tagit del av en checklista för introduktion av vikarier inom äldreomsorgen. Av checklistan framgår det att de ska få information om säkerhetsrutiner samt att de ska skriva under på att de har fått informationen och vem som har delgett informationen.

Intervjuade uppger att rutiner och handlingsplaner även förankras hos medarbetare under skyddskommittémöten, skyddsronder och arbetsplatsträffar. Av förvaltningens årshjul för arbetsmiljöarbetet framgår aktiviteter så som att informera om policys och rutiner vid hot och våld samt att informera om hur medarbetare anmäler tillbud och arbetsskador. Respektive enhetschef ansvarar för att medarbetare får informationen. Vi har tagit del av exempel på agenda för arbetsplatsträff. Agendan innehåller inte en särskild punkt för information om rutiner och riktlinjer. Enligt uppgift kan det bero på att varje verksamhet får utforma sin egen agenda för arbetsplatsträffar samt att de har prioriterat andra frågeställningar sedan pandemin år 2020. Det uppges dock vara en målsättning att ta fram en gemensam agenda för arbetsplatsträffar, i syfte att säkerställa att bland annat medarbetare får information om rutiner och riktlinjer. Samtliga nyanställda chefer inom förvaltningen får en introduktion kring förvaltningens riktlinjer och rutiner och vilket ansvar man har som chef i arbetet.

Analys, utredning och åtgärder

Enligt uppgift analyseras förekomsten av hot och våld även i förvaltningens skyddskommitté. Vi har tagit del av protokoll från socialförvaltningens skyddskommitté från år 2021, där det framgår att de följer upp antal inrapporterade tillbud och arbetsskador. Det framgår inte om de följer upp vad ärendena avsåg eller om de gör någon analys av statistiken. Av protokollen framgår att fackförbundet Kommunal uppger att det är många medarbetare som inte vet hur de ska registrera arbetsskador och tillbud. Kommunal uppger vid mötet att det är många arbetsskador och tillbud som inte registreras på grund av att deras medlemmar säger att de inte har fått någon information om detta och att enhetscheferna är osäkra på hur man ska göra. Det framgår av protokollet att skyddskommittén utifrån ovan diskuterar möjlighet att lägga Stella på förstasidan på intranätet Koggen. Det framgår dock inte om hur frågan hanterades vidare. Intervjuade upplever dock att medarbetare är duktiga på att anmäla incidenter som rör hot och våld.

En del av det förebyggande arbetet sker även genom genomförda riskbedömningar. Enligt rutinen för riskbedömningar vid hot- och våldssituationer framgår att en riskbedömning bör ske för alla nyinflyttade vårdtagare i särskilt boende för att förebygga hot och våld. Av rutinen framgår att riskbedömningen ska ske utifrån iakttagelser och kartläggning av en vanlig dag för vårdtagaren där eventuella riskmoment identifieras. Vid risker ska åtgärder tas fram för att minska riskerna. Vad gäller utåtagerande vårdtagare, ska en bemötandeplan tas fram enligt rutinen. Rutinen innehåller även en matris för riskbedömning. Intervjuade uppger även att den största risken för hot och våld mot medarbetare är vid arbete med yngre vårdtagare med demens som är utåtagerande. Kartläggningen och riskbedömningen resulterar i en bemötandeplan av vårdtagaren. Vi har tagit del av exempel på bemötandeplaner. Vissa av planerna är kortfattade och anger att vårdgivaren ska vara lugn och visa att hen lyssnar på vårdtagaren. Andra exempel på bemötandeplaner innehåller anvisningar för hur medarbetare ska agera när vårdtagaren blir upprörd, så som att inte argumentera emot eller aktiviteter som har en lugnande inverkan på vårdtagaren. Enligt uppgift finns det kortfattade och inplastade versioner av bemötandeplanerna som personalen har med sig under arbetsdagen. Det finns även exempel på då äldreomsorgen har fått utökad budget för att tillsätta medarbetare som ska vara nära utåtagerande vårdtagare dygnet runt, i syfte att minska riskerna för våld.

Statistik avseende tillbud och arbetsplatsolyckor kring hot och våld rapporteras in i Stella. Vi har tagit del av nämndstatistik från Stella avseende skador orsakade av person från januari år 2020 fram till augusti år 2021. Under perioden har 54 skador av person rapporterats, varav 26

ärenden rör särskilda boenden inom äldreomsorgen. Tretton händelser saknar klassificering av hur allvarlig händelsen var. De händelser som har klassificerats har klassificerats som mindre allvarliga händelser. Vad gäller tillbud och arbetsskador avseende psykisk överbelastning på grund av hot eller chock, har det anmälts 15 ärenden under samma period. En av händelserna har klassificerats som allvarlig händelse medan övriga är klassificerade som mindre allvarliga händelser. Av samtliga anmälda ärenden berör fem utav ärendena särskilda boenden inom äldreomsorgen.

Vid intervju uppges att risk- och konsekvensanalys samt handlingsplan upprättas efter varje incident av hot och våld. Detta görs utifrån en specifik matris. Enligt uppgift hanterar enhetschefen tillsammans med områdeschef utredning och åtgärder vid incidenter av hot och våld. Vid allvarligare incidenter av hot och våld tar enhetschefen stöd av social ansvarig samordnare för utredning och identifiering av åtgärder. Enligt de intervjuade kontaktas räddningstjänsten vid akuta och allvarliga situationer. Vi har tagit del av dokumentation från ett möte med säkerhetsskyddschefen av vilken det framgår att socialförvaltningen tillsammans med säkerhetsskyddschefen har identifierat hur medarbetare ska agera vid en akut hotfull situation samt vid en mindre allvarlig hotfull situation.

Vi har även tagit del av exempel på en riskanalys och handlingsplan utifrån en incident på ett särskilt boende. Utifrån en incident med en vårdtagare som agerat aggressivt och gjort utfall mot personal och andra medboenden har verksamheten sett en risk för fysiskt våld mot personalen. Av handlingsplanen framgår att följande åtgärder ska vidtas:

- ▶ Tydlig och fortlöpande utvärderad bemötandeplan för att undvika risker
- ▶ Förankra planen hos personalen
- ▶ Tillse att personal har kunskap i lågaffektivt bemötande genom fortlöpande utbildning
- ▶ Öka bemanningen runt vårdtagaren med en extra medarbetare dygnet runt

Handlingsplanen anger även vem som ansvarar för åtgärderna och det framgår när uppföljning av åtgärderna har genomförts. Av handlingsplanen framgår även resultatet av uppföljningen. Uppföljningen visar att samtliga insatta åtgärder har gett god effekt. Övriga risker som har analyserats och bedömts är risk för att lösa föremål kastas och vållar skada, risk för att personalen känner oro/osäkerhet inför hotfulla situationer samt risk för att personalen har svårt att bearbeta och hantera hotfulla händelser. För samtliga risker har det vidtagits åtgärder som har minimerat riskerna. För samtliga risker har det även utsetts åtgärdsansvariga.

Uppföljning och återrapportering

Socialt ansvarig samordnare (SAS) genomför kvalitetsdialoger varje månad med enheterna, där det sker en uppföljning av hur enheterna arbetar med hot och våld. SAS analyserar och sammanställer även händelserapporter från enheterna och tar fram en samlad kvalitetsrapport kring hot och våld. Vi har tagit del av socialförvaltningens kvalitetsberättelse för år 2020. Kvalitetsberättelsen innehåller dock ingen uppföljning som beskriver arbetet med hot och våld eller hur situationen med hot och våld ser ut inom förvaltningen.

Enligt uppgift ska nämnden informeras omgående vid akuta och allvarliga situationer som rör hot och våld. Det har dock inte skett några sådana incidenter och därav finns det ingen dokumenterad information till nämnden om några sådana ärenden.

2.4.2. Bedömning

Vi bedömer att styrdokument såsom riktlinjer och rutiner för verksamheten för särskilda boenden samt socialförvaltningen är tydliga och innehåller en tydlig ansvarsfördelning vad gäller arbetet med hot och våld. Vi ser positivt på att styrdokumentet finns tillgängliga på intranätet och görs kända vid introduktion av medarbetare. Vidare ser vi positivt på att det är

en målsättning att ta fram en gemensam agenda för arbetsplatsträffar, för att säkerställa att medarbetare får kännedom om styrdokumenterna.

Vi bedömer det som positivt att förekomsten av hot och våld analyseras i förvaltningens skyddskommitté samt genom uppföljning av tillbud och arbetsskador avseende hot och våld. Därtill ser vi positivt på att verksamheten genomför riskanalyser och vidtar förebyggande åtgärder mot hot och våld. Vi bedömer det även som positivt att det vidtas åtgärder vid incidenter. Vi noterar att det framgår av skyddsprotokollen att medarbetare inte alltid vet hur tillbud registreras. Utifrån det bedömer vi att det kan finnas anledning att se över medarbetares kunskap om hur de anmäler tillbud och arbetsskador, i syfte att säkerställa att samtliga incidenter rapporteras.

Vi bedömer att uppföljningen till nämnden i stort är tillräcklig. Vi menar dock att nämnden bör säkerställa att de tar del av tillräcklig information om vilka risker som finns i verksamheten avseende förekomsten av hot och våld för att kunna bedöma hur mycket uppföljning de bör ta del av i syfte att säkerställa att arbetet med hot och våld är tillräckligt.

2.5. Västerviks Kommuns Förvaltnings AB

Västerviks Kommuns Förvaltnings AB utgör kommunens moderbolag och äger dotterbolagen TjustFastigheter AB, Västerviks Bostads AB, Västervik Miljö och Energi AB samt Västervik Resort AB. Moderbolaget ska samordna bolagskoncernens verksamhet. Det kommunövergripande arbetet vad gäller hot och våld i avsnitt 2.1 gäller även för Västerviks Kommuns Förvaltnings AB.

I denna granskning har vi särskilt fokuserat på Västerviks Bostads AB och Västervik Resort AB, och vi har därav genomfört intervjuer med funktioner inom dessa bolag. Vad gäller Västervik Miljö och Energi AB har vi granskat bolagets dokumentation och uppgifter avseende arbetet med hot och våld.

2.6. Västerviks Bostads AB samt TjustFastigheter AB

I detta avsnitt beskrivs arbetet med hot och våld på Västerviks Bostads AB. Utifrån att TjustFastigheter inte har några anställda och tillhör Västerviks Bostads AB samt har samma VD, avser avsnittet nedan även det bolaget.

2.6.1. Iakttagelser

Riktlinjer och rutiner

Bolaget hänvisar till kommunövergripande dokument såsom riktlinjer och rutiner vid kränkande särbehandling i Västerviks kommunkoncern, vilka beskrivs i avsnitt 2.1. Riktlinjer och rutiner avseende hot och våld som är specifika för bolaget återfinns bland annat i bolagets arbetsmiljöhandbok. Arbetsmiljöhandboken innehåller Västerviks kommuns arbetsmiljöpolicy med målsättning för kommunens arbetsmiljö, vilken beskrivs ytterligare i revisionskriterierna. Vidare innehåller arbetsmiljöhandboken information om hur ofta aktiviteter som riskbedömningar avseende arbetsmiljön, arbetsplatsträffar och skyddskommittéträffar ska ske. Av handboken framgår hur bolaget ska genomföra riskbedömningar, vidta åtgärder, upprätta handlingsplaner och följa upp arbetet. Handboken innehåller även rutiner för bolagets säkerhets- och krishantering. Utöver det innehåller handboken bolagets handlingsplan för hot och våld, vilken innehåller en analys av förekomsten av hot och våld, information om förebyggande åtgärder samt begreppsdefinitioner för hot och våld. Av handlingsplanen framgår att arbetsgivaren ska vidta riskförebyggande åtgärder samt:

- ▶ utreda risker om hot och våld i arbetet,
- ▶ upprätta säkerhetsrutiner som sedan hålls aktuella och blir väl kända,
- ▶ se till att arbetstagare får tillräcklig utbildning och information för att utföra arbetet på ett säkert och tryggt sätt,
- ▶ ge särskilt stöd och handledning finns vid återkommande vålds- eller hotsituationer,
- ▶ se till att arbetstagarna har möjlighet att kalla på snabb hjälp vid vålds- eller hotsituationer,
- ▶ bedöma risk vid ensamarbete,
- ▶ vidta uppföljande åtgärder och dokumentera och utreda tillbud och händelser med våld och hot,
- ▶ ge arbetstagare hjälp och stöd snabbt enligt särskilda rutiner.

Handboken innehåller även en vägledning avseende åtgärder för att förhindra och bemöta risker för hot och våld, enligt följande exempel:

- ▶ Vid utformning av arbetslokaler ska säkerhetsfrågor såsom tillträdes- och inpasseringskontroll, alarmering, utrymningsvägar, brandsäkerhet, föremål som kan användas som tillhyggen beaktas.
- ▶ Utbildning om bemötande och hantering av våldssituationer ska genomföras löpande.
- ▶ Rutiner för förhållningssätt och bemötande ska utarbetas och vara kända för alla på arbetsplatsen. Vid förhöjd risknivå får arbetstagaren inte arbeta ensam.
- ▶ Tillbud och händelser avseende hot och våld ska rapporteras. Det är angeläget att tillbud och händelser analyseras och att de vidtagna åtgärderna följs upp ordentligt både för att ge underlag till en förbättrad säkerhet på arbetsplatsen.

Intervjuade uppger att personalen kontinuerligt analyserar risker inför olika arbetsmoment i stunden. Vid risker för hot och våld i samband med möte med hyresgäst ska medarbetare utgå från bolagets policy avseende hot och våld. Enligt intervjuade är medarbetarna aldrig ensamma när det föreligger risk för hot och våld. När det föreligger särskild risk för hot och våld ber medarbetare hyresgäster att lämna lägenheten om de behöver gå in i lägenheten för att minska risken för hot och våld. Enligt uppgift finns ingen dokumenterad uppföljning av att medarbetare inte arbetar ensamma vid risk för hot och våld, dock diskuteras situationer som kan upplevas som hotfulla vid arbetsplatsträffar och medarbetare lyfter arbetsmoment där det kan uppstå en hotfull situation så att de får en kollega med sig.

Enligt intervjuade diskuteras risker och rutiner avseende hot och våld på arbetsplatsträffar, under punkten arbetsmiljö som finns på agendan. Vi har tagit del av exempel på protokoll från en arbetsplatsträff. Av protokollet framgår att frågor avseende hot och våld har lyfts, men inga specifika frågor framgår av protokollet. Intervjuade anser att personalen har god kännedom om riktlinjer och rutiner avseende hot och våld. Enligt uppgift har chefer och medarbetare fått ta del av en utbildning som heter ledarstudion som behandlar uttryck med kroppsspråk, vilket kan komma till användning för hur hot och våld kan undvikas.

Vid intervju framkommer dock önskemål om tydligare rutiner för hur medarbetare ska agera när det uppstår en incident avseende hot och våld. Bolagets rutiner och riktlinjer upplevs vara övergripande och saknar specifika rutiner för hur medarbetaren ska agera vid en hot- och våldssituation.

Analys, utredning och åtgärder

Enligt uppgift analyseras förekomsten av hot och våld i skyddskommittén. Vi har tagit del av exempel på samverkansprotokoll för bolagets skyddskommitté, där det framgår att skyddskommittén ser över antal inkomna arbetsskador och tillbud. Det framgår dock inga ytterligare analyser av förekomsten i protokollet.

Förekomsten av hot och våld analyseras delvis i bolagets handlingsplan för hot och våld, i vilken det framgår att hot och våld har ökat de senaste åren. Vid intervju uppges att ökningen följer den generella samhällsutvecklingen. Intervjuade har inte uppmärksammat någon ökning inom bolaget utan upplever att förekomsten av hot och våld är på en fortsatt låg nivå. Förekomsten av hot och våld skiljer sig dock mellan olika bostadsområden och medarbetare, då kvinnor upplevs vara generellt mer utsatta. Enligt intervjuade är det fastighetsskötare som arbetar ute i bostadsområdena med exempelvis besiktning, som är särskilt utsatta för risk för hot och våld. Även fastighetsskötare som arbetar på idrottsanläggningar har varit utsatta för hot som påverkat dem psykiskt. Förekomsten av hot och våld analyseras även till viss grad genom medarbetarenkäten. Av enkätresultatet framgår att cirka 97 procent av medarbetarna känner sig trygga i mötet med kund/hyresgäst.

Bolaget deltar även veckovis i så kallade blåljusmöten. Vid mötena deltar kommunens räddningstjänst, kustbevakning samt polisen. Enligt intervjuade förs det diskussioner om förekomsten av hot och våld i kommunen vid mötena.

Enligt intervjuade ska respektive chef genomföra riskbedömningar, i syfte att förebygga hot och våld. Vi har tagit del av ett exempel på ifylld blankett för riskbedömning av hot och våld. Av riskbedömningen framgår att risken för hot och våld i arbetet har bedömts som allvarlig. Åtgärden utifrån detta är att arbetstagaren ska så lugnt som möjligt lämna arbetsuppgiften vid en hotsituation och sedan skriva en arbetsskadeanmälan. Vid risk för hot och våld vid möte med kund ska alltid två medarbetare delta vid mötet med kunden. Det framgår vidare att det sker en kontinuerlig uppföljning och kontroll av åtgärden.

Enligt uppgift ska riskbedömningar genomföras i IT-systemet IA framöver. Vid granskningens tidpunkt saknas dock ifyllda riskbedömningar i IA. Vi har tagit del av utdrag från IA, som visar mallen för riskbedömning. Av mallen framgår att respektive chef ska svara på ett antal frågor som rör risker för hot och våld, förebyggande åtgärder för hot- och våldssituationer samt avseende hjälp och stöd efter en hot- och våldssituation. Vidare framgår att chefer ska fylla i vilka åtgärder som planeras för att minska risker. När åtgärden är genomförd ska ansvarig funktion bocka i en ruta att risken är eliminerad. Det går även att kommentera respektive fråga.

Utöver att medarbetare kan rapportera hot och våld i IT-system har bolaget även en punkt på arbetsplatsträffarna som kallas PAR, där medarbetare kan lyfta olika typer av problem och diskutera hur de tillsammans ska åtgärda problemet. Vi har tagit del av exempel på problem avseende hot och våld som har lyfts vid mötena och hur det har åtgärdats, enligt nedan:

Tabell 1. Problem som lyfts vid APT samt åtgärder.

Problem	Aktivitet
Mörkt vid sopsortering.	Satte upp belysning.
Otrygg arbetsmiljö vid ensamarbete och i vissa situationer.	Införskaffa ett trygghetslarm som kan användas vid behov.
Fastighetsskötarna känner behov av direktnummer till Polisen i otrygga områden.	Polisen informerar vid APT om hur de arbetar och vilka olika kommunikationskanaler som finns att tillgå.
Vi har problem med otrygghet inom området.	Vi har arbetat med att skapa fler öppna, ljusa ytor för att motverka otrygghet.
Osäkerhet vem som står utanför dörren på driftkontor i utsatta områden.	Köpt och installerat elektroniskt dörröga.

Risker för hot och våld utreds även genom skyddsronder. Vi har tagit del av protokoll och handlingsplan efter skydds rond för en av bolagets enheter. Av protokollet framgår att ett

förbättringsområde är att riskbedöma stökiga situationer med hyresgäster som är kopplade till droger/polis/ordning. Av handlingsplanen framkommer att enheten ska klargöra gränser för fastighetsskötarnas ansvar och att de ska skriva tillbud och arbetsskaderapport vid incidenter av hot.

Tillbud och arbetsskador relaterat till hot och våld rapporteras i bolagets IT-system IA. Vi har tagit del av anmälningsstatistik från IA, där det framgår att det endast har rapporterats två ärenden relaterat till hot och våld under år 2020 och fram till augusti år 2021. Av inrapporteringen framgår att ärendena avsåg hot. Vidare framgår att det vidtogs åtgärder som exempelvis ändrade arbetsrutiner och att medarbetaren fick ett personlarm.

Intervjuade uppger att chefer med personalansvar påminner medarbetare kontinuerligt om att de alltid ska anmäla hot och våld i systemet då återkommande incidenter kan påverka medarbetares mående. Det finns även formulär att fylla i ute på arbetsplatser för att underlätta för medarbetare att rapportera in incidenter.

Hantering av incidenter med hot och våld utgår från bolagets arbetsmiljöhandbok där det framgår hur medarbetare ska rapportera skador och tillbud i IA-systemet samt rutin för vidare hantering av rapporteringen. Enligt rutinen ska närmaste chef utreda tillbudet eller skadan tillsammans med den skadade och skyddsombud i IA-systemet. Det framgår även att arbetsskador ska anmälas till Försäkringskassan och vid allvarigare skador även till Arbetsmiljöverket. Närmaste chef ansvarar för att åtgärder vidtas och följs upp.

Uppföljning och återrapportering

Vid intervju uppges att styrelsen får information om allvarliga incidenter relaterade till hot och våld när de uppstår. Vid en allvarigare incident år 2020 fick styrelsen rapportering om hur bolaget hanterade incidenten. Vi har tagit del av styrelseprotokoll från augusti år 2020, där det framgår att styrelsen blev informerad av VD om incidenten som lett till att det finns en hotbild mot två av bolagets anställda. Enligt intervjuade sker ingen regelbunden redovisning av arbetet med hot och våld till styrelsen.

2.6.2. Bedömning

Vi bedömer styrdokument för arbetet med hot och våld, så som arbetsmiljöboken, som tydlig vad gäller det förebyggande arbetet och hantering av hot och våldssituationer. Vidare ser vi positivt på att hot och våld lyfts vid arbetsplatsträffar och medarbetare har lyft risker kring hot och våld under punkten PAR, som sedan har åtgärdats.

Vi bedömer det som positivt att förekomsten av hot och våld lyfts i skyddskommittén, där inkomna tillbud och arbetsskador lyfts, samt att förekomsten analyseras i bolagets handlingsplan. Därtill noterar vi att bolaget genomför en medarbetarenkät som omfattar frågor avseende personalens trygghet.

Vi noterar att risker har utretts och åtgärdats utifrån skyddsronder under året. Vi ser även positivt på att det vidtagits åtgärder utifrån inrapporterade ärenden kring hot och våld.

Vi bedömer att uppföljningen till styrelsen i stort är tillräcklig. Vi menar dock att styrelsen bör säkerställa att de tar del av tillräcklig information om vilka risker som finns i verksamheten avseende förekomsten av hot och våld för att kunna bedöma hur mycket uppföljning de bör ta del av i syfte att säkerställa att arbetet med hot och våld är tillräckligt.

2.7. Västervik Resort AB

Västervik Resort AB är kommunens minsta bolag med 12 anställda på helår. Under sommarsäsongen anställer de ytterligare cirka 110 medarbetare. Bolaget har en VD, en personal- och marknadschef, en ekonomiansvarig, en receptionist, en vaktmästare och en lokalvårdare samt fem avdelningschefer. VD och personal- och marknadsansvarig har personalansvar för samtliga anställda i bolaget.

2.7.1. lakttagelser

Riktlinjer och rutiner

Bolaget utgår från kommunens övergripande rutiner för arbetet med hot och våld samt har upprättat en egen administrativ rutin, som beskrivs ytterligare nedan. Vid intervju uppges att bolaget arbetar förebyggande för att säkra arbetsmiljön genom att informera och tillhandahålla information till medarbetare avseende bland annat rutin vid brand.

Arbetsmiljöarbetet lyfts vid personalmöten varannan vecka, i vilka helårsanställda medarbetare deltar. Enligt uppgift är det dock sällan de lyfter frågor som rör hot och våld. Detta uppges bero på att det sällan förekommer hot- och våldssituationer i bolaget och att det därav inte finns något behov av att diskutera kontinuerligt.

Bolagets verksamhet är som sådan att de anställer säsongsmedarbetare inför högsäsongen och att det framförallt är unga och/eller studerande. Enligt uppgift är det 57 procent av säsongsarbetarna som är återkommande medarbetare, det vill säga att dem har arbetat föregående säsong. Den säsongsanställda personalen får utbildning under två dagar. Av intervjun framkom att säsongsarbetarna delges informationen muntligen samt tar del av bolagets administrativa rutiner. Under utbildningsdagarna får medarbetarna utbildning i hur de ska agera vid hot- och våldssituationer och var de ska vända sig vid incident. De får även en genomgång kring hur de använder larm som går direkt till Securitas ledningscentral, vilken är bemannad dygnet runt. Under rundvandringen på arbetsplatsen vid utbildningsdagarna får medarbetarna information om var larmen är placerade. Bolagets administrativa rutiner innehåller information om vem medarbetare ska kontakta vid olika frågor, däribland säkerhetsfrågor där det framgår att VD ska kontaktas. Rutinerna anger även vilka områden som är larmade på natten och var överfallslarm och mobila larm finns, när ordningsvakter kan kontaktas och på vilket nummer samt att VD och personal- och marknadschef vid nödsituationer eller våldsamma situationer. Enligt uppgift finns det alltid ordinarie personal på plats som kan stötta medarbetarna vid behov. Det gäller även för frågor avseende hot och våld.

Analys, utredning och åtgärder

Av intervjun framkom att hot och våld inte är vanligt förekommande i bolagets verksamhet. Bolagets ledning har mot bakgrund av detta bedömt att riskerna för hot- och våldssituationer är minimala och att det inte behövs mer rutiner än att frågan hanteras vid utbildningar och under personalmöten. Av intervjun framkom att det förekommer att besvikna gäster tilltalar personalen på ett olämpligt sätt men det har ännu inte uppstått en hot- och våldssituation utifrån det. Personal- och marknadschef hanterar samtliga klagomål som inkommer från bolagets kunder. Enligt intervjuad genomförs inte någon kontinuerlig riskbedömning av risker för hot och våld.

Vid granskningens tidpunkt saknar bolaget ett IT-system där medarbetare kan rapportera tillbud och olyckor som rör hot och våld. Vid en incident rapporteras den i kommunens mall för

händelserapport vid hot och våld, vilket sedan skickas till försäkringsbolaget eller till räddningstjänsten beroende på händelsens dignitet. Det finns dock inga rapporterade ärenden av hot och våld det senaste året.

Vid incident fyller de i mall för riskbedömning och om det är en allvarlig incident kontakter bolaget kommunens säkerhetsskyddschef som bistår i det fortsatta arbetet. Det finns dock inget dokumenterat exempel på detta som vi har kunnat ta del av.

Uppföljning och återrapportering

Enligt intervjuad har styrelsen inte efterfrågat någon information om bolagets hot- och våldarbete. Styrelsen tar del av redovisning av det systematiska arbetsmiljöarbetet. Dock behandlar den inte arbetet med hot och våld.

2.7.2. Bedömning

Vi bedömer att det är en brist att bolagets riskbedömning inte är dokumenterad. Det kan inte bedömas som tillräckligt att bolagets riskanalys avseende hot och våld har skett muntligen och att det med grund i detta inte finns något arbete kring risker för hot och våld.

Vi ser positivt på att medarbetare får information om hur de ska agera vid hot- och våldssituationer, vilka dem ska kontakta vid incident och var larm finns på arbetsplatsen vid sin introduktion. Vi förstår att bolaget har bedömt risken för hot och våld som låg och har inga inrapporterade incidenter av hot och våld. Vi menar dock att det är av vikt att kontinuerligt undersöka risker och förekomsten av hot och våld i syfte att förebygga incidenter. Vi anser att det även är av vikt att styrelsen bör få information om vilka eventuella risker för hot och våld som kan föreligga i verksamheten och utifrån detta besluta om vilken uppföljning de behöver för att säkerställa att det pågår ett tillräckligt arbete.

2.7.3. Västervik Miljö och Energi AB

Västervik Miljö och Energi AB sköter även systerbolaget Västerviks Kraft Elnät AB och det vilande bolaget Västervik Biogas AB.

2.7.4. Iakttagelser

Riktlinjer och rutiner

Funktioner från bolaget uppger att de följer Arbetsmiljöverkets föreskrifter om hot och våld i bolagets arbetsmiljöarbete. Vidare utgår arbetet från bolagets rutin avseende instruktioner vid hot och våld. Rutinen innehåller instruktioner för hur bolaget ska förebygga hot och våld, hur en hot- och våldssituation ska hanteras samt instruktioner för hantering efter en hot- och våldssituation. Det framgår av rutinen att den omfattar alla anställda på bolaget. Enligt rutinen ska hot och våld förebyggas genom bland annat:

- ▶ Sprida och förankra information om säkerhetsrutiner på arbetsplatsen till samtliga medarbetare.
- ▶ Tidig introduktion av säkerhetsrutiner för nyanställda och vikarier.
- ▶ Utreda risker för hot och våld.
- ▶ Planering av lokaler utifrån ett säkerhetsperspektiv.

Rutinen innehåller även säkerhetsinstruktioner för arbetsmoment där bolaget har bedömt att det föreligger risk för hot och våld. Detta gäller vid besök, på hemsidor och sociala medier samt

på väg till och från arbetsplatsen. Av bolagets rutin framgår även att hot och våld ska utvärderas av arbetsgivare och inblandade utifrån ett antal frågor. Det finns även instruktioner om hur berörda medarbetare ska informeras, om krisstödet samt när arbetsgivaren ska anmäla incidenten till Polisen eller Arbetsmiljöverket.

Enligt uppgift genomförs återkommande utbildningar avseende hot och våld där medarbetare frivilligt kan delta. Vi har tagit del av utbildningsmaterial från bolagets senaste heldagsutbildning avseende hot och våld. Av materialet framgår att utbildningen bestod av föreläsningmoment och av teknikträning i konflikthantering. Utbildningen berörde följande:

- ▶ Lagar och föreskrifter kring hot och våld
- ▶ Definitioner av hot och våld
- ▶ Hur man kan påverka en konflikt utifrån taktiker för konflikthantering
- ▶ Situationer med risker för hot och våld
- ▶ Förebygga hot och våld
- ▶ Hantering efter incident

Samtliga medarbetare med någon form av kundkontakt erbjöds att delta i utbildningen. Utbildningen genomfördes vid flera tillfällen under 2019. Enligt uppgift ska bolaget planera nytt utbildningstillfälle för nyanställda och en repetitionsutbildning för medarbetare som redan gått utbildningen under 2019.

Riktlinjer och rutiner finns enligt uppgift tillgängliga för alla anställda i bolagets IT-system. Särskilt berörda medarbetare har även fått riktad information om bolagets säkerhetsinstruktion.

Analys, utredning och åtgärder

Bolaget genomför riskbedömningar avseende hot och våld som ligger till grund för handlingsplaner och åtgärder för att minska riskerna. Vi har tagit del av exempel på en enhets riskbedömning och handlingsplan. Av riskbedömningen framgår att enheten har bedömt att risken för hot och våld är låg. Det har dock upprättats åtgärder så som att ge tydlig information till kund, installera fler larm och sätta upp instruktioner för larm, att ingen ska arbeta ensam samt att upprätta fler flyktvägar. Av handlingsplanen framgår vem som ansvarar för åtgärderna. Det framgår dock inte när åtgärderna ska vara genomförda eller när arbetet ska följas upp.

Enligt uppgift förekommer hot och våld relativt sällan gentemot bolagets anställda. Inträffar en incident ska detta rapporteras i bolagets ärenderapporteringssystem för att analyseras och för att vidta åtgärder. Under år 2020 och fram till september år 2021 har det rapporterats in tre ärenden avseende hot och våld. Ärendena avser obehöriga i receptionen, hotfull kund och obehagligt beteende av kund. Utifrån dokumentationen av ärendena kan vi konstatera att det har vidtagits åtgärder att:

- ▶ Installera list som förhindrar inträngning i lokal med handkraft.
- ▶ Kontaktat kunden om oacceptabelt beteende.

Inrapporterade incidenter och åtgärder presenteras sedan i bolagets skyddskommitté och i vissa fall för ledningsgruppen och på arbetsplatsträffar. Vi har tagit del av exempel på protokoll från skyddskommittémöten, där det framgår att de följer upp inrapporterade ärenden avseende hot och våld.

Uppföljning och återrapporering

Uppföljning sker enligt uppgift, i första hand i bolagets skyddskommitté och med berört affärsområde/verksamhet. Vi har tagit del av uppföljningen av det systematiska arbetsmiljöarbetet som skyddskommittén tog del av i februari år 2021. Uppföljningen utgår från

en ifylld checklista med olika frågor kopplat till arbetsmiljön som besvaras med ja eller nej. Uppföljningen innehåller ingen specifik uppföljning av arbetet avseende hot och våld, dock berör delar av uppföljningen även hot och våld, så som exempelvis:

- ▶ Om behov av kunskap och utbildning för chefer och arbetsledande personal klarlagts och tillgodosetts.
- ▶ Om alla anställda vet vilka risker som förekommer i deras arbete.
- ▶ Om risker för ohälsa och olycksfall undersöks, bedöms och åtgärdas fortlöpande både vad gäller den fysiska och den psykiska och sociala arbetsmiljön.

Bolagets ledningsgrupp tar del av uppföljningen i samband med ledningens genomgång och vid särskilda behov och/eller händelser.

Bolagsstyrelsen kan komma att informeras i enskilda fall eller vid behov om det är av särskild vikt. Utöver det tar styrelsen inte del av någon uppföljning av arbetet avseende hot och våld.

2.7.5. Bedömning

Vi bedömer att det finns tydliga riktlinjer för arbetet med hot och våld, i bolagets rutin för hot och våld. Vidare ser vi positivt på att medarbetare erbjuds utbildning i hantering av hot och våld.

Vi bedömer det som positivt att risker utreds och dokumenteras. Vi bedömer dock att det vore en fördel om åtgärderna i handlingsplanerna tidsattes och att det framgick när uppföljning av åtgärderna ska ske. Vidare ser vi att det vidtas åtgärder vid inrapporterade ärenden av hot och våld samt att skyddskommittén följer upp ärendena vilket vi bedömer vara positivt. Utöver det sker ingen ytterligare uppföljning av specifikt hot och våld, utan det hanteras i uppföljningen av arbetsmiljöarbetet.

Vi bedömer att uppföljningen till styrelsen i stort är tillräcklig. Vi menar dock att styrelsen bör säkerställa att de tar del av tillräcklig information om vilka risker som finns i verksamheten avseende förekomsten av hot och våld för att kunna bedöma hur mycket uppföljning de bör ta del av i syfte att säkerställa att arbetet med hot och våld är tillräckligt.

3 Sammanfattade bedömning

Vår sammanfattande bedömning är att kommunkoncernens arbete för att förebygga hot och våld mot tjänstepersoner i stora delar är tillräckligt. Bedömningen grundar sig på att de flesta verksamheter och bolag har tydliga riktlinjer och rutiner för arbetet med hot och våld samt att de förmedlar dem till medarbetare på arbetsplatsträffar eller är tillgängliga via intranät. Därtill ser vi positivt på att det inom många verksamheter genomförs utbildningar avseende hantering av hot och våld för medarbetarna.

I de flesta verksamheter och bolag genomförs riskanalyser för att förebygga hot och våld samt efter incident av hot och våld. Vidare ser vi att det vidtas åtgärder vid risker och inrapporterade incidenter, vilket vi ser positivt på. Dock bedömer vi att nämnder och styrelser bör säkerställa att de får en tillräcklig uppföljning för att säkerställa att arbetet sker på ett ändamålsenligt sätt. Det ska dock tilläggas att kommunstyrelsen tar kontinuerligt del av en översiktlig uppföljning avseende säkerhetsarbetet på kommunövergripande nivå.

Revisionsfråga	Svar
Finns det tydliga riktlinjer och rutiner för det förebyggande arbetet och för att hantera uppkomna situationer?	Ja, det finns tydliga riktlinjer och rutiner såväl på kommunövergripande nivå som i granskade nämnder och styrelser. Vad gäller bostadsbolaget framkom det under intervjuer, önskemål om tydligare rutiner och riktlinjer för hur medarbetare ska agera vid hotfull situation.
Är riktlinjer och rutinerna kända i organisationen?	Till stor del. I de flesta nämnder och styrelser får medarbetare kännedom om rutiner och riktlinjer genom utbildning, information på arbetsplatsträffar samt att de finns att tillgå på intranätet. Inom gymnasiet ska även föräldrar och elever få kännedom om handlingsplan mot hot och våld. Vi noterar dock att det inte finns en uppföljning av att det sker. Inom socialförvaltningen ska de även ta fram en gemensam agenda för arbetsplatsträffar i syfte att säkerställa att samtliga enheter lyfter hot och våld vid arbetsplatsträffar. I nuläget finns det enheter där det inte går att bekräfta att de har lyft hot och våld vid arbetsplatsträffar.
Analyseras förekomsten av hot och våld?	Till stor del. Förekomsten av hot och våld lyfts i kommunens gemensamma säkerhetsnätverk och enheten för räddningstjänst och samhällsskydd bistår förvaltningar vid behov. I de flesta förvaltningar och bolag analyseras förekomsten av hot och våld i skyddskommittén där anmälda tillbud och arbetsskador lyfts. Vissa förvaltningar analyserar även förekomsten av hot och våld genom medarbetarenkäten.
Utreds och dokumenteras risker för hot och våld?	Till stor del. De flesta förvaltningar och bolag genomför förebyggande riskanalyser samt inför förändringar i verksamheten. Västervik Resort AB har gjort en bedömning av att det inte finns behov av ett pågående arbete med att förebygga hot och våld i sin verksamhet. Det saknas dock en dokumenterad riskanalys som ligger till grund för beslutet, vilket vi bedömer är en brist.

Vidtas åtgärder efter genomförda riskanalyser och uppkomna situationer?	Ja, det genomförs såväl förebyggande åtgärder som efter incident av hot och våld.
Vilken uppföljning och återrapportering sker till ansvarig nämnd?	De flesta nämnder och bolagsstyrelser får endast information vid allvarlig incident av hot och våld. I vissa fall får de viss uppföljning av inrapporterade tillbud och arbetsskador, däribland sådana som avser hot och våld, samt utfall av medarbetarenkät. Därtill får kommunstyrelsen en översiktlig bild av vilka behov som finns i verksamheten i stort och vilka åtgärder som vidtas genom uppföljning av säkerhetsarbetet. Utifrån uppföljningen går det dock inte att avgöra hur omfattande förekomsten av hot och våld är eller hur det ser ut i kommunens olika verksamheter.

Utifrån granskningsresultatet ger vi kommunstyrelsen, barn- och utbildningsnämnden, socialnämnden och samtliga bolagsstyrelser följande rekommendation:

- ▶ Se över behovet av uppföljning och säkerställ att styrelsen/nämnden tar del av tillräcklig uppföljning som omfattar förekomsten av hot och våld och arbetet med att förebygga hot och våld i förvaltningar och bolag.

Utifrån granskningsresultatet ger vi barn- och utbildningsnämnden och socialnämnden följande rekommendation:

- ▶ Säkerställ att riktlinjer är kända i verksamheten.

Utifrån granskningsresultatet ger vi styrelsen för Västerviks Bostads AB samt TjustFastigheter AB följande rekommendation:

- ▶ Säkerställ att verksamheten har de riktlinjer och rutiner som verksamheten finner att de har behov av.

Utifrån granskningsresultatet ger vi styrelsen för Västervik Resort AB följande rekommendation:

- ▶ Säkerställ att risker för hot och våld kartläggs och dokumenteras samt att det vidtas åtgärder utifrån behov.

Utifrån granskningsresultatet ger vi styrelsen för Västervik Miljö och Energi AB följande rekommendation:

- ▶ Tidsätt åtgärderna i handlingsplanen som ska vidtas utifrån riskbedömning avseende hot och våld.

Västervik den 12 oktober 2021

Negin Nazari
EY

Imelda Bengmark
EY

Bilaga 1. Källförteckning

Intervjuade funktioner:

- ▶ Kommunövergripande:
 - ▶ Säkerhetsskyddschef på enheten för räddningstjänst och samhällsskydd
 - ▶ Räddnings- och säkerhetschef
 - ▶ HR- och kommunikationschef på kommunens kommunikationsenhet
 - ▶ Tillförordnad HR- och kommunikationschef på kommunens kommunikationsenhet (ej intervjuad men har delgett underlag och information)
- ▶ Kommunstyrelsen:
 - ▶ Arbetsmarknadschef
 - ▶ Chef för försörjningsverksamheten
 - ▶ SSR representant
 - ▶ Fackligt ombud för Vision
- ▶ Barn- och utbildningsnämnden:
 - ▶ Barn- och utbildningschef
 - ▶ Gymnasie- och vuxenutbildningschef
 - ▶ Rektor för Västerviks gymnasium
- ▶ Socialnämnden:
 - ▶ Socialchef
 - ▶ Chef för individ- och familjeomsorg
 - ▶ Områdeschef inom äldreomsorgen Söder
- ▶ Västervik Resort AB:
 - ▶ Chef för Marknad & Personal
- ▶ Västerviks Bostadsbolag AB:
 - ▶ VD
 - ▶ Fastighetsförvaltare och ansvarig för driftområdena Rosavilla, Brevik och Ankarsum
 - ▶ Fastighetsförvaltare och ansvarig för driftområdena Midgård och Markörgatan
 - ▶ Fastighetsförvaltare och ansvarig för driftområdena Gamelby, Centrum, Överum, Loftahammar-Edsbruk
 - ▶ Bosocialsamordnare
 - ▶ VD-stöd

Dokument:

- ▶ Kommunövergripande:
 - ▶ Säkerhetspolicy 2019-2022 för Västerviks kommunkoncern, 2019
 - ▶ Riktlinjer till säkerhetspolicy 2019-2022 för Västerviks kommunkoncern, 2019
 - ▶ Arbetsmiljöpolicy för Västerviks kommun och de helägda bolagen, 2010
 - ▶ Riktlinjer och rutiner vid kränkande särbehandling m.m. i Västerviks kommunkoncern, 2019
 - ▶ Rutin för hot och våld i samband med insatser, 2017
 - ▶ Checklista vid hot och våld
 - ▶ Instruktion för insats vid Risk för Hot och Våld, 2017
 - ▶ Mall för riskbedömning av hot och våld för Räddningstjänsten

- ▶ Mall för riskbedömning vid hot och våldssituation
- ▶ Exempel på riskbedömning av hot och våld
- ▶ Handlingsplan för hantering av misstänkta postförsändelser, 2015
- ▶ Mall för händelserapport vid hot och våld
- ▶ Säkerhetsbokslut 2020
- ▶ Ansvarsbeskrivning för säkerhetsnätverket, 2019
- ▶ Protokoll från säkerhetsnätverket, 2021

- ▶ Kommunstyrelsen:
 - ▶ Arbetsmiljöårshjul, 2021
 - ▶ Exempel på anmälan av arbetsskada, 2020
 - ▶ Dokumenterad plan för arbetsplats- och yrkesintroduktion
 - ▶ Fördelning av arbetsmiljöuppgifter till verksamhetschef för försörjningsverksamheten
 - ▶ Presentationer för utbildning/föreläsning om hot och våld i arbetslivet
 - ▶ Inspektionsuppföljning av tillsynen socialsekreterarnas arbetsmiljö inom Enheten för arbete och kompetens, 2016
 - ▶ Introduktion kunskapsguiden, 2020
 - ▶ Protokoll skyddskommittén, april år 2021
 - ▶ Protokoll centrala skyddskommittén, april år 2021
 - ▶ Resultat av medarbetarenkät, 2019
 - ▶ Riskbedömning och handlingsplan för Nygatan, 2010
 - ▶ Riskbedömning vid ombyggnation av reception och väntrum på Nygatan, 2016
 - ▶ Rutin för säkerhetsarbetet på Nygatan 12
 - ▶ Beskrivning av SASH
 - ▶ Exempel på ifylld bedömning och åtgärd utifrån SASH, 2020
 - ▶ Beskrivning uppdrag mentor

- ▶ Barn- och utbildningsnämnden:
 - ▶ Exempel på plan mot diskriminering och kränkande behandling från grundskola, läsåret 20/21
 - ▶ Barn- och utbildningsförvaltningens mall för krisplan, 2020
 - ▶ Rutin för anmälan om kränkande behandling, 2020
 - ▶ Risk- och sårbarhetsanalys inför sammanflytt med Komvux, 2019
 - ▶ Övergripande krisplan för Västerviks gymnasium och Komvux i Västerviks kommun, 2021
 - ▶ Checklista vid pågående händelse och inrymning
 - ▶ Mall för händelserapport
 - ▶ Rutiner vid hot och våld, 2017
 - ▶ Handlingsplan hot och våld, läsåret 2020/2021
 - ▶ Plan för att kontinuerligt arbeta med hot och våld kopplat till gymnasieskolans RO4 incident den 21/4 2021
 - ▶ Händelserapport
 - ▶ Statistik över inrapporterade händelser år 2020-augusti 2021
 - ▶ Exempel på skyddskommitténs protokoll från år 2020 och år 2021
 - ▶ Rapport över uppföljning av det systematiska arbetsmiljöarbetet för år 2020
 - ▶ Arbetsprocess för likabehandlingsplan
 - ▶ Presentation av arbete med likabehandlingsplan
 - ▶ Västerviks gymnasiums plan mot diskriminering och kränkande behandling, 2020/2021

- ▶ Socialnämnden:

- ▶ Rutin för riskbedömning vid hot- och våldssituationer
- ▶ Rutin för utrymning av Kvarngatan 5, 2020
- ▶ Individ- och familjeomsorgens årshjul för arbetsmiljöarbetet
- ▶ Blankett händelserapport hot och våld
- ▶ Checklista för säkerhetsplanering inför klientmöte, 2020
- ▶ Individ- och familjeomsorgens rutin och handlingsplan för hot och våld i arbetsmiljön
- ▶ Individ- och familjeomsorgens rutin för inbrottslarm, 2020
- ▶ Individ- och familjeomsorgens rutin för överfallslarm, 2020
- ▶ Individ- och familjeomsorgens rutin för larmhantering av mobila larm, 2020
- ▶ Riktlinje för extraordinära händelser, 2019
- ▶ Riktlinje/handlingsplan hot och våld, 2020
- ▶ Socialförvaltningens arbetsmiljörutiner, 2015
- ▶ Checklista för introduktion av vikarier inom äldreomsorgen
- ▶ Exempel på handlingsplaner gällande hot- och våldssituation för område med särskilda boenden, 2021
- ▶ Statistik över tillbud och arbetsskada, januari 2020- augusti 2021
- ▶ Exempel på bemötandeplaner från ett särskilt boende
- ▶ Exempel på utdrag av personregistrering i Svenska registret för beteendemässiga och psykiska symptom vid demens, 2021
- ▶ Exempel på agenda personmöte, 2020
- ▶ Exempel på riskbedömning och handlingsplan för område inom äldreomsorgen, 2021
- ▶ Sammanfattning från möte gällande hot och våld, 2018
- ▶ Exempel på dagordning för socialförvaltningens skyddskommitté
- ▶ Protokoll från skyddskommittémöten år 2021
- ▶ Kvalitetsberättelse, 2020

- ▶ Västerviks Bostadsbolag AB:
 - ▶ Arbetsmiljöhandbok, 2020
 - ▶ Blankett för fördelning av arbetsmiljöuppgifter
 - ▶ Utdrag från IA-systemet avseende riskbedömning av hot och våld i arbetsmiljön
 - ▶ Utdrag från IA-systemet avseende hur tillbud och arbetsskador anmäls
 - ▶ Statistik från IA-systemet avseende antal inrapporterade tillbud och skador avseende hot och våld, 2020-augusti 2021
 - ▶ Exempel på riskbedömning och handlingsplan från en avdelning, 2020
 - ▶ Exempel på protokoll och handlingsplan utifrån skydds rond på en avdelning, 2021
 - ▶ Exempel på samverkansprotokoll, 2021
 - ▶ Resultat av medarbetarenkät
 - ▶ Beskrivning av åtgärder efter inrapporterade incidenter av hot, 2020
 - ▶ Exempel på problem och åtgärder genom PAR
 - ▶ Exempel på protokoll från arbetsplatsträff, 2020
 - ▶ Styrelseprotokoll, 2020-08-28

- ▶ Västervik Resort AB:
 - ▶ Administrativa rutiner på Västervik Resort, 2021
 - ▶ Samarbetsavtal mellan säsonganställd medarbetare på Västervik Resort och Västervik Resort, 2021

- ▶ Västervik Miljö & Energi AB:
 - ▶ Säkerhetsinstruktion för att undvika hot och våld, 2019

- ▶ Utbildningsmaterial för utbildning avseende hot och våld, 2019
- ▶ Exempel på riskbedömning och handlingsplan, 2020
- ▶ Dokumentation över inrapporterade ärenden avseende hot och våld, 2020 – september 2021
- ▶ Exempel på protokoll från skyddskommittémöte, 2020
- ▶ Uppföljning av det systematiska arbetsmiljöarbetet, 2021