

Handläggare
Anna Eriksson
Verksamhetscontroller

Tjänsteskrivelse
Datum
2019-04-10

Diarienummer
BMN-2018/211

Bygg och miljö tillika trafiknämnden

Uppföljning av introduktion samt kunskap kring hot och våld i bygg- och miljönämndens verksamheter

BMN-2018/211

Förslag till beslut

Bygg- och miljönämnden tillika trafiknämnden beslutar

att godkänna rapporten *Uppföljning av introduktion samt kunskap kring hot och våld i bygg- och miljönämndens verksamheter, 2019-04-10* samt

att utförd kontroll av kontrollområdet *Hot och våld* i internkontrollplanen för kvalitet för bygg- och miljönämndens verksamheter 2018 är tillräcklig.

Sammanfattning

Inför framtagandet av bygg- och miljönämndens internkontrollplan för kvalitet 2018 genomfördes en riskanalys med nämndens arbetsutskott. Vid riskanalysen bedömde arbetsutskottet att det fanns en hög risk för att medarbetarnas introduktion och kunskap för hur man förebygger och agerar vid hot och våld inte är välfungerande. Med anledning av det genomfördes denna uppföljning, som identifierar styrkor och utvecklingsområden inom aktuellt område.

Uppföljningen fokuserar på medarbetarnas upplevelse av sin information och kunskap när det gäller agerande vid risk för våld eller hot om våld. Flertalet medarbetare inom bygg- och miljönämndens område upplever att de besitter kunskaper inom området, vilket utgör en styrka. Utvecklingsområdena som identifieras är att ta tillvara, utveckla och systematisera medarbetarnas kunskaper inom området.

Bakgrund

I nämndens internkontrollplan för kvalitet har vissa särskilda risker i verksamheten identifierats. Riskerna följs upp i särskilda kontroller. Nämndens godkännande av uppföljningsrapporten innebär att nämnden anser att den utförda kontrollen av kontrollområdet är tillräcklig. Med tillräcklig menas att den utförda kontrollen i tillräckligt hög grad har utrett omständigheterna inom aktuellt kontrollområde.

Ekonomisk konsekvensanalys

Förslaget beslut bedöms inte leda till några ekonomiska konsekvenser utöver befintlig budgetram.

Barnkonsekvensanalys

Barnkonsekvensanalys är gjord enligt checklista.

Jessica Fogelberg
bygg- och miljöchef

Beslutet ska expedieras till:
Akten
Verksamhetscontroller

1. Påverkar beslutet barn?

Ja

Nej

Enligt FN är alla under 18 år att betrakta som barn

Förklara oavsett svar.

*Om, **ja fortsätt** med frågorna.*

2. Hur har barns bästa beaktats?

3. Beskriv eventuella intressekonflikter.

4. Barn tillfrågas vid övergripande fleråriga planer/styrdokument. Har så skett?

Ja

Nej

Inte aktuellt. Beslutet rör inte övergripande flerårig plan/ flerårigt styrdokument

Om ja, förklara på vilket sätt barn varit delaktiga i beslutet, vilka åsikter barnen lyft fram samt hur dessa åsikter beaktats i beslutet. Om nej, förklara varför barn inte tillfrågats.

Uppföljning av introduktion samt kunskap kring hot och våld i bygg- och miljönämndens verksamheter

Inledning

Hot och våld är omfattande arbetsmiljöproblem i kommuner och landsting¹ och personer som arbetar med myndighetsutövning är särskilt utsatta². Vid våld och hot om våld har arbetsgivaren ett omfattande ansvar utifrån arbetsmiljölagen och Arbetsmiljöverkets föreskrifter. Arbetsgivaren är skyldig att se till att arbetet kan utföras utan risk för ohälsa eller olycksfall och personalen ska förutom att veta vilka risker som kan finnas, också ha möjlighet att undvika dem.³

Medarbetare inom bygg- och miljönämndens verksamheter gör bland annat tillsynsbesök, auskultationer inför beslut om bygglov, besök hos invånare eller företag som håller på att bygga eller har andra typer av kontakter eller möten med invånare, där hotfulla situationer kan uppstå.

Syfte

Syftet med denna uppföljning är att ta reda på om medarbetarna vid bygg- och miljönämndens verksamhetsområden får den introduktion samt har de kunskaper kring hur man förebygger och agerar vid våld och hot om våld som är tillräckliga.

Bakgrund

Inför framtagandet av bygg- och miljönämndens internkontrollplan för kvalitet 2016 genomfördes en riskanalys med nämndens arbetsutskott. Vid riskanalysen bedömde arbetsutskottet att risken var hög för att personalen vid bygg- och miljökontoret inte kände sig tryggt i mötet med invånare/sakägare vad gäller hot och våld. Med anledning av det genomfördes en uppföljning under 2017 (BMN-2017/36).

Då samhällsutvecklingsnämndens internkontrollplan identifierat samma kontrollområde avseende planenhetens personal och då planenhetens kontorstillhörighet vid tillfället var bygg- och miljökontoret, inkluderades bygg-, miljö- samt planenheterna i uppföljningen 2017. Uppföljningen visade på att risker för hot och våld i arbetet fanns hos samtliga då undersökta enheter. Vidare konstaterades att de allra flesta medarbetarna kände till riskerna för hot och våld, men att det vid flera enheter saknades kunskap hos medarbetarna om hur de ska agera i en hot- eller våldssituation.

I enlighet med kommunens övergripande handlingsprogram om att förebygga och hindra hot och våld i arbetet och Arbetsmiljöverkets föreskrift om hot och våld i arbetsmiljön⁴ uppmanades samtliga enheter att upprätta aktuella rutiner för våld och hot om våld samt för riskanalys vid ensamarbete. Vidare uppmärksammades behovet av utbildning av personalen avseende våld och hot om våld i arbetet i enlighet med AFS 1993:2 samt att samtliga incidenter som kan härledas till våld eller hot om våld ska registreras i händelsehanteringsystemet för tillbud, färdolycksfall och arbetsskador (KIA).

¹ SKL, *Hot och våld, arbetsmiljö*, 2018-11-23.

² BRÅ, *Hot och våld*, 2018-11-20.

³ Arbetsmiljöverket, *Hot och våld*, 2018-12-03

⁴ AFS 1993:2, *Våld och hot i arbetsmiljön*.

Inför framtagandet av bygg- och miljönämndens internkontrollplan för kvalitet 2018 bedömde nämnden att risken var fortsatt hög för att personalen inte känner sig trygg i mötet med invånare vad gäller risken för hot och våld och beslutade därför om denna uppföljning.

Metod och tillvägagångssätt

Undersökningsfrågan definierades: *Upplever medarbetarna vid bygg- och miljönämndens verksamhetsområden att de får den introduktion samt information kring hur man förebygger och agerar vid våld och hot om våld som är tillräcklig för att de ska känna sig trygga i tjänsten?*

Målgruppen som skulle undersökas definierades till samtliga medarbetare som handlägger ärenden åt bygg- och miljönämnden, vilket innebär att enkäten sändes ut till tjugosju personer i november 2018. Dessa var medarbetarna på byggenheten, miljöenheten, kart- och GIS-enheten samt de medarbetare på kontaktcenter och gatuenheten som handlägger parkeringstillstånd eller trafikfrågor åt bygg- och miljönämnden. Till skillnad från i uppföljningen 2017 undersöktes alltså samtliga medarbetare och inte enbart de enheter som upplevde sig ha en risk att utsättas för våld eller hot om våld.

Genomförande

Medan uppföljningen från 2017 grundades på befintligt material (resultatet av kommunens medarbetarundersökning, kontorets arbetsmiljörevisions- och checklistearbete vid hot och våld, samt antalet rapporterade tillbud i KIA⁵) bedömdes att lämplig grund för ny uppföljning var en enkät till medarbetarna med frågor om deras upplevda kunskap på området.

Enkäten berörde specifikt upplevelsen av informationen vid introduktionen för nyanställda, men innehöll även en uppskattning av den egna kunskapsnivån när det gäller möjligheten att kunna förebygga risken för hot och våld i tjänsten samt det egna agerandet i en hot- och våldssituation. Undersökningen fokuserade således på medarbetarnas upplevelse och syftade inte till att granska rutiner eller mäta medarbetarnas kunskaper inom området.

Vid analys och redovisning av en enkätundersökning som riktat sig till ett begränsat antal personer är det av etiska skäl viktigt att anonymiteten kan säkerställas, varför svaren på frågorna följaktligen redovisas på en mer aggregerad nivå i denna uppföljning.

Resultat

Nitton personer besvarade enkäten, vilket innebär en svarsfrekvens på drygt 70 procent och kan sägas utgöra ett relativt lågt bortfall, som därmed gör det mer intressant att analysera svaren. De nio frågorna som ställdes redovisas som en bilaga.

Av de som besvarade enkäten var det fler (63 procent) som började arbeta åt nämnden under åren 2016-2018, än som började under år 2015 eller tidigare (37 procent).

Bland de som började arbeta åt nämnden under åren 2016-2018 ansåg 67 procent av de svarande att de vid sin introduktion fått tillräcklig eller viss information om att förebygga risken för hot och våld i tjänsten, medan 33 procent ansåg att de inte fått någon information alls. Svaren fördelade sig på liknande sätt när det gäller introduktionen i själva agerandet vid hot och våld i tjänsten, där tre fjärdedelar av de svarande ansåg att de fått tillräcklig eller viss information om detta, medan en fjärdedel ansåg att de inte fått någon information alls.

⁵ Händelsehanteringssystem för tillbud, färdolycksfall och arbetsskador.

När det gäller informationen som lämnas till nyanställda, dels kring förebyggande av hot och våld i tjänsten, men även kring agerande vid hot och våld i tjänsten, ansåg 68 procent att den var helt eller delvis tillräcklig. 21 procent ansåg att den inte var tillräcklig och 11 procent angav att de inte vet.

Överlag angav 53 procent av de svarande att de anser sig ha tillräckliga kunskaper för att så långt det är möjligt kunna förebygga risken för hot och våld i tjänsten samt tillräckliga kunskaper om hur de ska agera vid hot och våld i tjänsten för att känna sig trygga. Samtidigt uppgav 42 procent att de endast har vissa kunskaper kring detta.

De svarande hade möjlighet att ange om de hade fått kunskaperna på nuvarande arbetsplats eller en tidigare. Flera av dem som angav att de upplevde sig ha tillräckliga kunskaper för att så långt det är möjligt kunna förebygga risken för hot och våld i tjänsten samt om hur de ska agera vid hot och våld i tjänsten för att känna sig trygga, angav att de fått dessa kunskaper på en tidigare arbetsplats.

På frågan om de erbjuds möjlighet att fylla på samt påminnas om sina kunskaper om att förebygga samt agera vid våld eller hot om våld svarade 79 procent av de svarande att det stämmer helt eller delvis, medan 21 procent upplevde att möjligheten saknades.

När de tillfrågades vad de önskar att introduktionen/informationen om att förebygga samt agera vid våld eller hot om våld i tjänsten även skulle innehålla svarade tre personer att de gärna såg mer praktiska övningar, exempel eller "case".

Slutsatser och utvecklingsområden

Syftet med denna uppföljning har varit att ta reda på om medarbetarna vid bygg- och miljönämndens verksamhetsområden får den introduktion samt har de kunskaper kring hur man förebygger och agerar vid våld och hot om våld som är tillräckliga.

Även om slutsatserna som kan dras av en specifik enkätundersökning med ett relativt sett mindre antal svarande är begränsade, går det att se en tydlig tendens bland medarbetarna. Inom ett för arbetsmiljön så viktigt område som hot och våld har en majoritet av de svarande angett att de upplever sig ha tillräckliga kunskaper för att så långt det är möjligt kunna förebygga risken för hot och våld i tjänsten, samt tillräckliga kunskaper om hur de ska agera vid hot och våld i tjänsten för att känna sig trygga. Nästan lika många har uppgett att de har vissa kunskaper inom området.

Samtidigt som det vore önskvärt att antalet svarande som är nöjda med sin introduktion och möjlighet att fylla på kunskaper i ämnet vore högre, utgör det faktum att flertalet medarbetare besitter någon form av kompetens inom området en styrka. Den kompetens som finns i organisationen bör tas tillvara och användas som en resurs när kunskaperna på det aktuella området utvecklas och systematiseras, till exempel med hjälp av rekommendationerna i föregående uppföljning och gärna med praktiska övningar, exempel och "case".

Följande utvecklingsområden och förslag har identifierats med utgångspunkt i denna uppföljning:

- En gemensam utbildning till verksamhetsansvariga och personal bör genomföras för att öka kompetensen inom området *Hot och våld*.
- Introduktionen till nya medarbetare samt den kontinuerliga uppföljningen till samtliga medarbetare inom området *Hot och våld* bör systematiseras.

Referenser

AFS 1993:2, *Våld och hot i arbetsmiljön*

Arbetsmiljöverket, *Hot och våld*, tillgänglig online; <https://www.av.se/>

Brottsförebyggande rådet (BRÅ), *Hot och våld - Om utsatthet i yrkesgrupper som är viktiga i det demokratiska samhället*, Rapport 2015:12, tillgänglig online; <https://www.bra.se/>

Sveriges kommuner och landsting (SKL), *Hot och våld, arbetsmiljö*, tillgänglig online; <https://skl.se/arbetsgivarekollektivavtal/arbetsmiljo/fysiskarbetsmiljo/hotochvald.9764.html>

Uppföljning av våld och hot om våld vid bygg- och miljökontoret, 2017, diarienummer BMN-2017/36.

Bilaga - Enkätfrågor

1. Så här länge har jag arbetat på byggenheten/miljöenheten/kart- och GIS-enheten/handlagt parkeringstillstånd/ trafikfrågor åt bygg- och miljönämnden:
 - Jag började under 2018
 - Jag började under 2017 eller 2016
 - Jag började under 2015 eller tidigare

2. Vid min introduktion under 2016, 2017 eller 2018 anser jag att jag fick
 - tillräcklig information för att så långt det är möjligt kunna förebygga risken för hot och våld i tjänsten
 - viss information om att kunna förebygga risken för hot och våld i tjänsten
 - ingen information om att kunna förebygga risken för hot och våld i tjänsten
 - Jag började under 2015 eller tidigare

3. Vid min introduktion under 2016, 2017 eller 2018 anser jag att jag fick
 - tillräcklig kunskap om hur jag ska agera vid hot och våld för att känna mig trygg i tjänsten
 - viss information om hur jag ska agera vid hot och våld i tjänsten
 - obefintlig/ingen information om hur jag ska agera vid hot och våld i tjänsten
 - Jag började under 2015 eller tidigare

4. Informationen som lämnas till nyanställda om hur man förebygger hot och våld i tjänsten vid min arbetsplats är tillräcklig för att de ska känna sig trygga
 - Instämmer helt
 - Instämmer delvis
 - Instämmer inte alls
 - Vet ej

5. Informationen som lämnas till nyanställda vid min arbetsplats om hur man ska agera vid hot och våld i tjänsten är tillräcklig för att de ska känna sig trygga
 - Instämmer helt
 - Instämmer delvis
 - Instämmer inte alls
 - Vet ej

6. Jag anser att jag har tillräckliga kunskaper för att så långt det är möjligt kunna förebygga risken för hot och våld i tjänsten
 - Ja och dessa kunskaper har jag huvudsakligen fått på min nuvarande arbetsplats
 - Ja och dessa kunskaper har jag huvudsakligen fått på en tidigare arbetsplats
 - Jag har vissa kunskaper kring detta
 - Jag saknar helt kunskaper kring detta

7. Jag anser att jag har tillräckliga kunskaper om hur jag ska agera vid hot och våld för att känna mig trygg i tjänsten
 - Ja och dessa kunskaper har jag huvudsakligen fått på min nuvarande arbetsplats
 - Ja och dessa kunskaper har jag huvudsakligen fått på en tidigare arbetsplats
 - Jag har vissa kunskaper kring detta
 - Jag saknar helt kunskaper kring detta

8. Jag erbjuds möjligheten att fylla på, samt påminnas om de kunskaper jag har om att förebygga samt agera vid våld eller hot om våld
 - Detta stämmer helt
 - Detta stämmer delvis
 - Detta stämmer inte alls

9. Jag önskar att introduktionen/informationen om att förebygga samt agera vid våld eller hot om våld i tjänsten även innehöll: