



Avdelningen för inspektion
Mia Tern, 010-730 96 50
arbetsmiljoverket@av.se

STOCKHOLMS KOMMUN

105 35 STOCKHOLM

Resultatet av inspektionen av socialsekreterarnas arbetsmiljö 2016

Ert organisationsnummer: 2120000142
Arbetsställe: STADSDELSNÄMND
KUNGS HOLMEN
Besöksplats: LINDHAGENS GATAN 76, STOCKHOLM
Besöksdatum: 25/10, 8-9/11, 9/12, 19/12 2016
Deltagare i inspektionen: 25 oktober:
Pål Tennek, chef hr
Sara Schaerling, konsult hr
Susanna Kiesel, avdelningschef
Ingemar Sollgard, administratör
Frida Vernström, skyddsombud
Arvid Vikman, stadsdelsnämnden ordförande
8 november:
En grupp socialsekreterare
Camilla Johansson, chef
Kicki Hofling, chef
Frida Vernström, skyddsombud.
9 november:
En grupp socialsekreterare
Lena Helmersson-Agge, chef
Frida Vernström, skyddsombud
9 december:
En grupp socialsekreterare
Jacob Söderlund, chef
Petra Tietz, biträdande chef
19 december:
Inger Widén Cederberg, tillförordnad
avdelningschef
Pål Tennek, chef hr
Lena Helmersson Agge enhetschef
Sara shearling, konsult hr
Madelen Lyckedal, verksamhetsplanerare



Jacob Söderlund, enhetschef
Arvid Vikman, ordförande stadsdelsnämnden
Frida Vernström, skyddsombud
Ingemar Sollgard, administratör

Vi var hos er ovanstående datum och inspekterade socialsekreterarnas arbetsmiljö och ert arbetsmiljöarbete. Vid inspektionen såg vi en del som fungerade bra, men vi hittade också en del som ni behöver förbättra. I det här inspektionsmeddelandet redovisar vi de brister vi såg och de krav vi nu ställer.

Vi kommer på återbesök hos er den 9 maj 2017 klockan 13:30 - 16:00

Ni ska skicka ert svar på detta inspektionsmeddelande senast 13 april 2017 till Arbetsmiljöverket, 112 79 Stockholm. Ange diarienumret 2016/042263 i ert svar.

Vid vårt besök kommer ni att få visa och beskriva

- hur ni har uppfyllt kraven
- hur skyddsombud och arbetstagarare har varit delaktiga i åtgärderna.

Reglerna om att vi har rätt att få den information som vi behöver för vår tillsyn finns i 7 kap. 3 § arbetsmiljölagen.

Vilka ska vara med vid återbesöket?

Vid återbesöket vill vi träffa samma personer som var med vid den här inspektionen.

Arbetsgivaren har alltid ansvaret för arbetsmiljön

Ni som arbetsgivare ska göra det som behövs för att ingen av era arbetstagarare skadar sig eller blir sjuk på grund av arbetet. Reglerna om detta finns i 3 kap. 2 § arbetsmiljölagen. Ert ansvar för arbetsmiljön gäller även under tiden ni har på er att åtgärda bristerna.

Brister och krav

1 Undersökning, riskbedömning avseende arbetsbelastning

Brist

Vid inspektionstillfällena gällande socialsekreterarna har flera förhållanden som kan leda till ohälsa framkommit. De bakomliggande faktorerna kring dessa behöver undersökas närmare. Många socialsekreterare uppger att de övervägande arbetar under tidspress. De



upplever att de inte alltid hinner med alla arbetsuppgifter som de förväntas utföra. Det framkom också att det råder vissa oklarheter vad som ingår i deras arbetsuppgifter och hur olika grupper ska samverka med varandra. Graden av arbetsbelastning och av oklarheter om uppdraget och de egna arbetsuppgifterna skiljer sig åt mellan socialsekreterarna och mellan de olika enheterna. Arbetet är också psykiskt tungt. Att hållbara och växla fokus mellan klienternas olika situationer, kombinerat med tidspress och krav förknippat med övriga arbetsuppgifter är påfrestande. Det har skett en del förändringar i enheternas sammansättningar och viss personalomsättning sista året vilket kan vara en bidragande orsak till den belastning som framkommit.

Vid inspektionstillfället uppgav några av socialsekreterarna att de har symptom på ohälsa som de relaterar till arbetet, t ex sömn- eller magbesvär.

Det framkom också att en mycket stor del av socialsekreterarna upplevde problem med kontorslandskapet. Det uppgavs att det fanns både fysiska och sociala brister. Många uppger att de stör och störs av varandra. Samtidigt uttalas ett stort behov av att kunna få möjlighet till avlastning genom samtal med chefer och kollegor. Det finns inte tillräckligt med utrymmen för att kunna gå undan och tala ostört med kollegor eller i telefonen. En del upplever problem med ljud och klimat vilket uppges ha lett till arbetsrelaterade fysiska besvär i ögon, hud och huvudvärk. Den fysiska arbetsmiljön kan medverka till att en redan psykologiskt belastade arbetssituation förvärras.

En övergripande medarbetarundersökning är inte gjord det senaste året. Den senaste medarbetarundersökningen gjordes 2015. Det har heller inte gjorts någon riskbedömning utifrån det resultatet.

Krav

1.1 Ni ska se till att en undersökning görs av arbetsförhållandena med avseende på organisatoriska och sociala faktorer i er verksamhet. Undersökningen ska innebära en fördjupad undersökning av de bakomliggande orsakerna till den höga arbetsbelastningen.

Undersökningen ska minst omfatta hur nedanstående förhållanden påverkar arbetssituationen:

- Om arbetsmängd och bemanning är anpassade till de arbetsuppgifter som socialsekreterare ska utföra, dvs. tidsåtgången för samtliga arbetsuppgifter som åligger socialsekreterare och möjligheterna för dem att hinna med förekommande arbetsuppgifter, inkl.



administrativa uppgifter

- Om förväntat arbetsresultat och prioritering av arbetsuppgifter är känt för arbetstagarna
- Arbetsuppgifter och arbetssituationer som är starkt psykiskt påfrestande
- Om kunskaper och stöd för arbetsuppgifter i ärenden som anses vara komplexa eller svårhanterliga är tillräckliga
- Personalomsättningens och nyrekryteringens påverkan på socialsekreterarnas arbetsbelastning
- Kommunikation och samarbete mellan socialsekreterarna och mellan socialsekreterare och närmaste chef
- Kontorslandskapets utformning och användning
- Tillgång till ändamålsenliga lokaler för det arbete som ska utföras

Se 3 och 8 §§ AFS 2001:01, 9, 10, 11 och 12 §§ AFS 2015:04, 4 § AFS 2009:02 samt 3 kap. 2 § AML.

1.2 Ni ska utifrån resultatet av undersökningen bedöma om det finns risker för ohälsa eller olycksfall i arbetet. Riskbedömningen ska dokumenteras skriftligt och det ska av den framgå om riskerna är allvarliga eller inte.

Se 3 och 8 §§ AFS 2001:01.

1.3 Med utgångspunkt från identifierade orsaker till riskförhållanden som framkommit vid undersökningen och riskbedömningen, ska ni i en handlingsplan dokumentera de åtgärder som behövs för att förebygga ohälsosam arbetsbelastning, som ni inte genomför omedelbart. Av handlingsplanen ska framgå att angivna åtgärder är beslutade på den beslutsnivå inom organisationen som har befogenheter att tillföra resurser eller att minska eller ta bort arbetsuppgifter. Av handlingsplanerna ska också framgå när åtgärderna ska vara genomförda, vem inom organisationen som ansvarar för att åtgärderna genomförs samt tidpunkt för kontroll när åtgärderna fått avsedd effekt.

Upplysningar och råd

För att åtgärda risker i den organisatoriska och sociala arbetsmiljön behöver orsakerna till riskerna identifieras. Genom att påverka orsakerna till riskerna kan dessa minskas. Frågor som rör åtgärder kan även behöva hanteras på annan nivå eller i annan del av organisationen.

Handlingsplanen med planerade åtgärder blir lättare att förstå och använda om åtgärderna beskrivs steg för steg, tydligt och konkret. Krav i arbetet kan exempelvis omfatta arbetsmängd, svårighetsgrad, tidsgräns,



fysiska och sociala förhållanden. Kraven kan också vara kognitiva, emotionella och fysiska. Resurserna kan anpassas till kraven till exempel genom att minska arbetsmängd, öka bemanning, ändra prioriteringsordning, variera arbetsuppgifterna, ge möjlighet till återhämtning, tillämpa andra arbetsätt, tillföra kunskaper samt genom att försäkra er om att teknik som används är utformad och anpassad till det arbete som ska utföras. Det är viktigt att beakta att de åtgärder som vidtas för att uppfylla kravet ovan inte medför risker för att andra arbetstagare utsätts för ohälsa.

Se 10 § AFS 2001:01.

2 Undersökning och riskbedömning kring hot och våld

Brist

Ni har inte tillräckligt undersökt och bedömt vilka risker för hot och våld som finns i er verksamhet. Ni har bristfälliga rutiner kring hot och våld. Det följs inte upp att rutinerna som arbetsgivaren beslutat efterlevs. Det finns en viss oklarhet hos en del av socialsekreterarna kring hur de larm ni har fungerar, och hur säkerhetsrutinerna ser ut. Det framkom vid inspektionstillfället att det finns brister kring era lokalers fysiska utformning. Exempel på det är lokaler som används som besöksrum inte har dubbla reträttvägar och klienter som kan ta sig in lokalerna utan er vetskap.

Krav

2.1 Ni ska undersöka arbetsförhållandena och bedöma vilka risker för hot och våld som finns i er verksamhet. Undersökningen och riskbedömningen ska omfatta arbete som era arbetstagare utför såväl i som utanför lokalerna. Minst följande faktorer ska ingå i undersökningen och riskbedömningen:

- Hembesök,
- Kontroll av att socialsekreterare återvänt efter hembesök,
- Klientbesök på arbetsplatsen, både bokade och spontana,
- Risker vid negativa beslut till klient,
- Lokalernas utformning, inklusive reception,
- Ensamarbete,
- Tillgång till larm och användningen därav,
- Särskilda risker för gravida arbetstagare,
- Arbetsrelaterat hot på fritiden, sociala medier,

Se 3, 4, 6 och 7 §§ AFS 1993:02.

2.2 Utifrån resultatet av undersökningen ska ni göra en riskbedömning



som ska dokumenteras skriftligt. I riskbedömningen ska anges vilka risker som finns och om de är allvarliga eller inte.

Se 3, 4, 6 och 7 §§ AFS 1993:02 samt 8 § AFS 2001:01.

2.3 Ni ska med utgångspunkt från riskbedömningen, se till att era skriftliga rutiner gällande situationer med våld eller hot om våld i arbetet är uppdaterade och aktuella. De ska omfatta förebyggande, akuta och efterhjälpande åtgärder. De ska vara konkreta. De ska täcka och vara anpassade till de situationer som skulle kunna uppstå i just denna verksamhet.

Se 3, 4, 6 och 7 §§ AFS 1993:02 samt 5 § AFS 2001:01.

2.4 Ni ska se till att samtliga berörda, dvs arbetsledning, fast personal, extra personal och praktikanter, har aktuell kunskap om instruktionerna/rutinerna. Ni ska regelbundet följa upp att instruktionerna följs, och ge kunskap om risker som följer med om dessa inte tillämpas.

Se 3, 4, 6 och 7 §§ AFS 1993:02.

3 Introduktion

Brist

Vid inspektionen framkom att det saknades tydliga och lokalt anpassade introduktionsrutiner. Checklistor kan vara en god minneshjälp vid introduktion. De checklistor ni har omfattar inte information kring ert systematiska arbetsmiljöarbete samt att de risker som finns i verksamheten ges till den som ska introduceras. Det framgår heller inte vem som ska göra vad i introduktionsprocessen.

Krav

3.1 Ni ska komplettera era skriftliga rutiner för introduktion som innebär att socialsekreterare som är nyanställda, återkommer efter en längre frånvaro eller har fått nya arbetsuppgifter samt vikarier, får den introduktion och de kunskaper som är nödvändiga för att de ska klara sitt arbete utan att riskera att drabbas av ohälsa eller olycksfall i arbetet. Rutinerna ska omfatta att arbetsgivaren ger information om arbetsmiljöpolicy och arbetsmiljöarbete, om tillbuds- och skaderapportering, om rutiner mot våld och hot, om risker i det arbete som ska utföras samt om riskbedömningar. Introduktionen ska anpassas efter arbetstagarens förutsättningar och säkerställa att berörd arbetstagare får tillräckliga kunskaper för att kunna utföra sina arbetsuppgifter samt kunskaper om risker i arbetet och vilka rutiner och instruktioner som



gäller i verksamheten för att förebygga ohälsa och olycksfall. Av rutinerna ska också framgå vem som ska göra vad i introduktionens olika delar. Rutinen ska dokumenteras skriftligt.

Se 5 och 7 §§ AFS 2001:01 samt 3 kap. 3 § AML.

4 Skriftliga rutiner avseende organisatoriska och sociala arbetsmiljöfaktorer

Brist

Ni har brister i era rutiner för undersökning, riskbedömning och åtgärder avseende organisatoriska och social arbetsmiljö, dels gällande socialsekreterare, dels gällande chefer. Staden genomför en årlig medarbetarundersökning där socialtjänsten deltar. Riskbedömningar och dokumenterade handlingsplaner med utgångspunkt från denna har inte kunnat redovisas. Vid inspektionen framkom att ni, utöver detta deltagande, saknar beslutade och skriftligt dokumenterade rutiner för regelbunden undersökning, riskbedömning och åtgärder med avseende på organisatoriska och sociala faktorer i er arbetsmiljö. Vid inspektionerna har framkommit att även chefer inom verksamhetsområdet har en hög arbetsbelastning. Detta kan i sin tur påverka bland annat att socialsekreterarna, av hänsyn till sin chef, inte begär det stöd man skulle behöva. Arbetsmiljöverket har ställt krav på att en undersökning ska göras nu, se ovan. För att förebygga ohälsa krävs därutöver att ni har fastställda rutiner som säkerställer att ni gör regelbundna undersökningar.

Krav

4.1 Ni ska se till att ni har rutiner, som innebär att ni fortlöpande undersöker både socialsekreterarnas och chefernas arbetsförhållanden med avseende på organisatoriska och sociala faktorer i er verksamhet. Rutinerna ska säkerställa att minst följande faktorer omfattas av undersökningen.

- Kraven i arbetet för socialsekreterarna och cheferna.
- Om resurserna för arbetet är anpassade kraven.
- Om arbetstidens förläggning kan leda till ohälsa.
- Om det finns arbetsuppgifter och arbetssituationer som är starkt psykiskt påfrestande.
- Om det finns faktorer som kan ge upphov till kränkande särbehandling.

Rutinerna ska också säkerställa att följande faktorer omfattas av undersökningen:



Om arbetstagarna har kännedom om

- Vilka arbetsuppgifter som de ska utföra.
- Vilket resultat som ska uppnås med arbetet.
- Om det finns särskilda sätt som arbetet ska utföras på och i så fall hur.
- Vilka arbetsuppgifter som ska prioriteras när den tillgängliga tiden inte räcker till för alla arbetsuppgifter som ska utföras.
- Vem de kan vända sig till för att få hjälp och stöd för att utföra arbetet.

Rutinerna ska därutöver säkerställa att cheferna och arbetsledarna känner till vilka befogenheter de har enligt strecksatserna ovan.

Av rutinerna ska framgå att ni utifrån resultatet av undersökningen bedömer om det finns risker för ohälsa eller olycksfall i arbetet. Av rutinerna ska också framgå att riskbedömningen ska dokumenteras skriftligt och det av den ska framgå om riskerna är allvarliga eller inte.

Ni ska också se till att er rutin innebär att ni, utifrån resultatet av riskbedömningen, i en skriftlig tidsatt handlingsplan anger de åtgärder som behövs för att förebygga ohälsa och olycksfall i arbetet och som inte genomförs omedelbart. I planen ska anges vem som ska se till att åtgärderna genomförs. Ni ska även se till att ni har en rutin som innebär att de genomförda åtgärderna kontrolleras.

I er rutin ska ingå att ni ger arbetstagarna och skyddsombud möjlighet att medverka i arbetet med undersökningen, riskbedömningen, åtgärder och, i förekommande fall, handlingsplan.

Upplysningar och råd

Rutiner, det vill säga i förväg bestämda tillvägagångssätt, syftar till att få systematik i arbetsmiljöarbetet. Detta kan förhindra felaktiga beslut.

Med krav menas de delar av arbetet som fordrar upprepade ansträngningar. Kraven kan exempelvis omfatta arbetsmängd, svårighetsgrad, tidsgräns, fysiska och sociala förhållanden. Kraven kan också vara kognitiva, emotionella och fysiska.

Med resurser avses det i arbetet som bidrar till att antingen uppnå mål för arbetet eller hantera krav i arbetet. Resurser kan vara arbetsmetoder eller arbetsredskap, kompetens eller bemanning, rimliga och tydliga mål,



återkoppling på arbetsinsats, möjlighet till kontroll i arbetet, socialt stöd från chefer och kollegor och möjlighet till återhämtning.

För att åtgärda risker i den organisatoriska och sociala arbetsmiljön behöver orsakerna till riskerna identifieras. Genom att påverka orsakerna till riskerna kan dessa minskas. Handlingsplanen med planerade åtgärder blir lättare att förstå och använda om åtgärderna beskrivs steg för steg, tydligt och konkret.

Se 4, 5, 8 och 10 §§ AFS 2001:01.

5 Mål för den organisatoriska och sociala arbetsmiljön

Brist

Ni kunde inte uppvisa mål för den organisatoriska och sociala arbetsmiljön.

Krav

5.1 Ni ska se till att ni har mål för den organisatoriska och sociala arbetsmiljön. Målen ska syfta till att främja hälsa och öka organisationens förmåga att motverka ohälsa. Arbetstagarna och skyddsombud ska ges möjlighet att medverka i arbetet med att ta fram målen.

Målen ska dokumenteras skriftligt och göras kända för arbetstagarna.

Se 7 och 8 §§ AFS 2015:04.

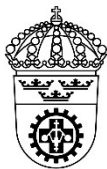
Vad kan hända om ni inte åtgärdar bristerna?

Det här inspektionsmeddelandet är en uppmaning till er att åtgärda de brister och risker som vi såg vid inspektionen. Kraven är ställda utifrån vår tillämpning av arbetsmiljöreglerna. Om ni inte åtgärdar bristerna och riskerna kan vi komma att besluta om ett föreläggande eller förbud.

Vad är föreläggande och förbud?

Ett föreläggande är ett beslut av en myndighet som innebär att den som beslutet gäller ska genomföra en viss åtgärd. Ett föreläggande kan förenas med vite, vilket betyder att den som inte följer förelägandet kan tvingas betala en summa pengar.

Ett förbud är ett beslut av en myndighet som innebär att den som beslutet gäller inte får lov att göra en viss handling. Ett förbud kan



förenas med vite, vilket betyder att den som inte följer förbudet kan tvingas betala en summa pengar.

Läs mer om arbetsmiljö och reglerna på www.av.se

Läs gärna mer om oss och om arbetsmiljöreglerna på vår webbplats www.av.se. Där kan ni också hämta arbetsmiljölagen och våra föreskrifter.

Har ni frågor går det bra att kontakta oss.

Mia Tern
Arbetsmiljöinspektör

Sändlista epost

pal.tennek@stockholm.se
sara.schaerling@stockholm.se
susanna.kiesel@stockholm.se
ingemar.sollgard@stockholm.se
frida.vernstrom@stockholm.se
arvid.vikman@stockholm.se
inger.widen.cederberg@extern.stockholm.se
lena.helmerson@stockholm.se
jakob.soderlund@stockholm.se
madelen.lyckedal@stockholm.se