

Arbetsmiljöverket
112 79 Stockholm

Svar och redovisning av åtgärder med anledning av Arbetsmiljöverkets inspektionsmeddelande 2016 / 054754

Den 24 november 2016 inträffade en allvarlig incident på Serafens vård- och omsorgsboende. Den 26 november gjorde förvaltningen en anmälan till Arbetsmiljöverket med anledning av detta. Arbetsmiljöverket genomförde inspektion vid Serafens vård- och omsorgsboende den 16 december 2016.

Förvaltningen ska senast den 27 februari 2017 (förlängt till den 15 mars) redovisa vilka åtgärder som vidtagits med anledning av de brister och krav som redovisas i inspektionsmeddelandet från Arbetsmiljöverket.

Arbetsmiljöverket begär av förvaltningens svar att det ska framgå

- hur förvaltningen har uppfyllt kraven
- hur skyddsombud och arbetstagare varit delaktiga i åtgärderna

1 Riskbedömning

Brist

Ni saknar en övergripande undersökning angående hot/våld med hänsyn till olika faktorer i arbetsmiljön såsom exempelvis lokalernas utformning. En dokumenterad riskbedömning kunde inte uppvisas för detta.

1.1 Krav

Ni ska göra en undersökning och skriftlig riskbedömning angående hot/våld på er arbetsplats. Undersökningen och riskbedömningen ska minst omfatta:

- arbetet på exempelvis mottagning, i tjänsterum, reception och övriga lokaler/ lägenheter

- besökandes möjlighet att röra sig fritt i lokalerna och att dröja sig kvar i något utrymme
- lokalernas utformning
- personalens möjlighet att kalla på snabb hjälp i olika situationer, under hela arbetstiden, såväl i tjänsterum som i andra delar av lokalerna
- behov av larmmöjlighet
- om ensamarbete förekommer
- kontanthantering och stöldbegärliga mediciner

Arbetet ska sedan ordnas så att risk för våld eller hot om våld så långt som det är möjligt förebyggs.

Ni ska i en handlingsplan ange de åtgärder som ni anser behövs – utifrån genomförd undersökning och riskbedömning - för att förebygga ohälsa och olycksfall och som ni inte genomför omedelbart.

Handlingsplanen ska dokumenteras skriftligt. I handlingsplanen ska, förutom åtgärderna, anges när åtgärderna ska vara genomförda och vem som ska se till att de genomförs.

Förvaltningens redovisning

Inför undersökning

Den 17 januari 2017 kallade enhetschefen berörda skyddsombud, biträdande chef och HR-konsult till ett möte för att genomföra en undersökning/kartläggning om var i verksamheten risker för hot och våld kunde identifieras. Biträdande chef och ett av skyddsombuden hade närvarat vid Arbetsmiljöverkets inspektion. De två övriga skyddsombuden fick ta del av inspektionsmeddelandet under mötet.

Deltagare vid riskbedömningen

Den 27 januari 2017 träffades enhetschef, biträdande chef, HR-konsult, skyddsombud från Kommunal och skyddsombud från Vårdförbundet för att undersöka risker för hot och våld utifrån olika faktorer i arbetsmiljön.

Metod för undersökning

För att få en överblick av var riskerna för hot och våld finns har undersökningen genomförts med utgångspunkt i en checklista, ”Kartläggning av risker för hot och våld” (se bilaga).

Alla deltagare fick utifrån varje punkt i checklistan diskutera sina uppfattningar om brister och möjliga risker för hot och våld i arbetsmiljön. De risker som identifierades nedtecknades som riskkällor/risker i en handlingsplan (se bilaga 1).

Metod för riskbedömning

Vid riskbedömningen närvarade avdelningschef, HR-konsult, biträdande chef, verksamhetsplanerare, skyddsombud från både Kommunal och Vårdförbundet. För att på ett systematiskt sätt analysera riskerna har en riskbedömningsmatris använts (se bilaga). Matrisen bygger på hur sannolikt det är att risken inträffar och vad konsekvensen blir om risken inträffar. För att kunna fånga flera perspektiv av riskerna har en diskussion förts för varje identifierat riskområde. Bedömningen av risker har sedan legat till grund för prioritering av åtgärderna.

Riskklassning/Åtgärdsbehov

Det risker som fått begränsad risk (grönt = 1) föranleder ingen åtgärd för tillfället. De risker som fått medelhög risk (gult = 2) kommer åtgärdas snarast och de risker som bedömts som allvarliga (rött = 3) åtgärdas omedelbart.

Riskbedömning med handlingsplan se bilaga 1.

Larm

På Serafens vård- och omsorgsboende finns trygghetslarm för de boende. Larmet innebär att de med en larmknapp kan påkalla personalens hjälp. Larmen tas emot av personalen via en s.k. cobstelefon. Om en situation uppstår så att personalen behöver kalla på hjälp kan detta ske på olika sätt. Antingen trycker man på den boendes larmknapp eller på den lägenhetsapparat som sitter i lägenheten. Personalen kan även via att särskild knapp på cobstelefonen sända ett så kallat akutlarm som går till kollega. Då framgår inte var personalen befinner sig utan enbart från vilken telefon larmet är sänt. Det tredje sättet personal kan tillkalla hjälp är genom att via ett kortnummer ringa till en kollega via cobstelefonen.

Idag har endast omvårdnadspersonalen cobstelefon. Kvällstid och på natten har samtlig personal i tjänst cobstelefon, dagtid saknas en cobstelefon på de somatiska enheterna. Sjuksköterskor, sjukgymnaster och arbetsterapeuter har varsin mobiltelefon.

Övrigt

Förvaltningen vill uppmärksamma Arbetsmiljöverket på att Serafens vård- och omsorgsboende är ett eget boende med hyreskontrakt. Det är viktigt att miljön för de boende är trygg och så hemlik som möjligt. Detta innebär inte att personalens arbetsmiljö får åsidosättas men de båda gruppernas särintressen måste leva sida vid sida. Förvaltningen kan inte råda över och föregripa alla situationer som kan uppkomma. Det är viktigt att den enskildes integritet respekteras och att den enskilde rör över sig egen dag och

kan ta emot sina besökare. Förvaltningen kan inte heller styra över vilka värdeföremål eller kontanta medel som den enskilde önskar ha i sin egen bostad. Däremot kan vi informera om olämpligheten med detta. Vi kan uppmana den enskilde men inte bestämma eller förbjuda.

2 Rutiner för första hjälpen och krisstöd

Brist

Ni redovisade vissa rutiner i händelse av våld eller hot om våld, samt för efterföljande åtgärder vid krissituationer - för kontakt med krisledning etc. Det kunde konstateras att era rutiner inte fungerade fullt ut vid det allvarliga tillbudet.

Krav

Ni ska uppdatera era skriftliga rutiner för efterföljande åtgärder vid krissituationer/hot, våld - så att de fungerar i praktiken.

Förvaltningens redovisning

Rutin för hot och våld kommer att uppdateras med efterföljande åtgärder vid krissituationer och hot – våld. Ska vara klart i april 2017. Rutinen ska gås igenom på arbetsplatsträffar och därefter vara stående punkt på dagordningen. Praktiska övningar kommer att genomföras. Rutin/checklista för introduktion av nyanställda kommer att kompletteras med information om risker utifrån hot och våld, information om rutin för hot och våld samt kris- och katastrofplan, klart se handlingsplanen. Eventuella uppdateringar av rutin och plan ska alltid göras känd för alla medarbetare på arbetsplatsträff och ny rutin ska anslås på samtliga boendeenheter/vårningsplan. Se även i handlingsplanen.

Förvaltningens företagshälsovård erbjuder tjänsten ”krisberedskap hela dygnet”. Tjänsten innefattar ”ett dygnet-runt-nummer” med garanterad tillgänglighet för krisledning per telefon inom en timme. Stödet kan aktiveras av chefer vid händelse av traumatiska kriser i arbetet, t ex våld, hot om våld, olyckor, rån, överfall, brand, terrorattacker eller plötsligt dödsfall.

Vid behov sätts vakt in för patrullering av huset eller för fast bevakning av entrén.

Kungsholmens stadsdelsförvaltning
Äldreomsorgsavdelningen

Lindhagensgatan 76
Box 49039
100 28 Stockholm
Telefon 08 508 08 032
Växel 08 508 08 000
Fax 08 508 08 099
christina.egerbrandt@stockholm.se
stockholm.se

3 Tillbudsrapportering

Brist

Det framkom att ni har skriftliga rutiner för hur arbetstagarna ska rapportera tillbud, ohälsa och olycksfall - så att orsakerna kan

utredas och förebyggande åtgärder vidtas. Rutinerna är inte kända hos arbetstagarna och fungerar därför inte i praktiken.

Krav

Ni ska göra era rutiner kända för arbetstagarna och kontrollera att de fungerar och följs. Ni ska genom rutinerna säkerställa att arbetstagarna känner till:

- att de ska rapportera tillbud, ohälsa och olycksfall i arbetet till arbetsgivaren
- vad de ska rapportera som tillbud, ohälsa eller olycksfall
- hur de ska rapportera

Ni ska även säkerställa att ni:

- utreder de bakomliggande orsakerna till händelser med ohälsa, olycksfall eller allvarliga tillbud som inträffar i er verksamhet
- bedömer om det behövs åtgärder för att förhindra att liknande händelser och situationer inträffar igen
- informerar arbetstagarna om det inträffade och om aktuella åtgärder
- följer upp de åtgärder ni vidtagit för att kontrollera att de gett rätt effekt

Förvaltningens redovisning

Nytt incidentrapporteringssystem

Vid årsskiftet 2016/2017 införde Stockholm stad ett nytt incidentrapporteringssystem, IA. Alla riskobservationer, tillbud och olyckor i alla stadens verksamheter ska registreras i systemet. I samband med införandet har alla förvaltningens chefer under oktober och november 2016 deltagit i utbildning av systemet. Under utbildningen har det förutom kunskap om hur systemet fungerar lyfts fram vilken skyldighet ansvariga chefer har för att riskbedöma, utreda, åtgärda och följa upp riskobservationer, tillbud och olyckor i på sina enheter.

Systemet är utformat för att ge stöd i de olika delarna, utredning, riskbedömning, åtgärder och uppföljning. Alla incidenter ska utredas för att hitta de bakomliggande orsakerna. I systemet kan ansvarig utredare använda sig av en rotorsaksanalys, även kallad "fem varför analys".

Kungsholmens stadsdelsförvaltning
Äldreomsorgsavdelningen

Lindhagensgatan 76
Box 49039
100 28 Stockholm
Telefon 08 508 08 032
Växel 08 508 08 000
Fax 08 508 08 099
christina.egerbrandt@stockholm.se
stockholm.se

Riskbedömning genomförs både i samband med en incident och under uppföljningsdelen, på så vis tydliggörs hur mycket utförda åtgärder sänkt riskerna på enheten (för mer info om chefs arbete i systemet se bifogad bilaga 1 IA chefsmanual). Under uppföljningsdelen ska chefen kontrollera så att de åtgärder man

gjort fått önskad effekt. Har åtgärderna inte fått önskad effekt får incidenten återföras till utredningsdelen och nya åtgärder göras.

Den som rapporterar in en incident får en bekräftelse via mejl om att incidenten mottagits och vilken som är ansvarig för att utreda den. Under utredningens gång kommer mejl skickas till rapportören så denne kan följa utredningens gång. Rapportören kommer dock inte få någon information om detaljerna i utredningen eller vilka åtgärder om gjorts.

De incidenter som inträffat inom den egna enheten ansvarar chefen för att ta upp på nästkommande arbetsplatsträffar under den stående punkten för arbetsmiljö. Information och diskussion om vad som hänt, vilka åtgärder och eventuellt nya rutiner som införts för att minska risken för att incidenten ska uppkomma igen går igenom. Detta för att öka medvetenheten om till exempel hot- och våldsrisker på enheten.

Uppföljning av IA-systemet och dess användning görs av HR-avdelningen på stadsdelsförvaltningen. HR-avdelningen ansvarar förvaltningsövergripande för den del i systemet som berör arbetsmiljö och riskobservationer, tillbud och olyckor inom den. HR-avdelningen följer upp rapporterade incidenter varje månad i syfte att se att systemet används på rätt sätt och att cheferna riskbedömer, utreder, åtgärdar och följer upp alla incidenter.

Uppföljning av incidenterna görs också i samverkan med de fackliga organisationerna 8 gånger per år på enhetsnivå och på avdelningsnivå, samt årligen på förvaltningsövergripande nivå.

Information till medarbetare om rutiner och rapportering av incidenter så som riskobservationer, tillbud och olyckor

Ett informationsmaterial bestående av informationsfilm, Powerpointpresentation, broschyrer, planscher, olika hjälpmanualer för rapportering och utredning samt information på intranätet har tagits fram. HR-avdelningen har i samband med införandet av det nya systemet IA presenterat materialet (materialet finns bifogat i bilaga 2,3,4) för alla chefer på Serafen den 16 januari 2017. Cheferna har sedan fått i uppdrag att använda informationsmaterialet på arbetsplatsträffar under februari 2017 för att göra det nya systemet och rutinen känd för Serafens alla medarbetare.

I materialet finns tydliggjort att alla medarbetare ansvarar för att veta vad som är en incident, vara uppmärksam och rapportera

riskobservationer, tillbud och olyckor så snart det inträffar i verksamheten. Alla medarbetare har fått information på arbetsplatsträff i februari 2017 att man ska rapportera alla incidenter gällande arbetsmiljö i IA-systemet. Medarbetarna har fått information om att de kan använda IA-appen, eller gå in i IA-systemet via ia.stockholm.se eller gå via en länk på Stockholm stads intranät. Det behövs ingen inloggning eller separata lösenord för att rapportera en incident, så länge man använder stadens datorer och smartphones. Respektive chef har också under arbetsplatsträffar i februari visat steg för steg hur man rapporterar en händelse i systemet.

Under arbetsplatsträffen har information som tydliggör skillnaderna mellan riskobservationer, tillbud och olyckor visats och en särskild diskussionsdel har genomförts utifrån bilderna i Powerpoint materialet, där man diskuterat vad som ska rapporteras och inte.

Rutin för introduktion av nyanställda och medarbetare som kommit tillbaka efter längre tids frånvaro från arbetet så som tjänstledighet och sjukfrånvaro har kompletteras med information om den nya rutinen för incidentrapportering.

Vad som ska rapporteras och hur man rapporterar kommer att följas upp på arbetsplatsträffar under april 2017 för att säkerställa att alla medarbetare har förstått vad man ska rapportera och hur man gör.

Informationsmaterial om IA-systemet se bilaga 2.

4 Utredning av tillbud och olycksfall

Brist

Ni har påbörjat en utredning med anledning av det tillbud som inträffat.

Krav

Ni ska utreda de bakomliggande orsakerna till det allvarliga tillbud som inträffat i er verksamhet så att risker för ohälsa och olycksfall kan förebyggas i fortsättningen. Arbetsmiljöverket vill ta del av er färdiga utredning.

Kungsholmens stadsdelsförvaltning
Äldreomsorgsavdelningen

Lindhagensgatan 76
Box 49039
100 28 Stockholm
Telefon 08 508 08 032
Växel 08 508 08 000
Fax 08 508 08 099
christina.egerbrandt@stockholm.se
stockholm.se

Förvaltningens redovisning

Se bilagd utredning (bilaga 3).

Uppföljning

För att säkerställa att de åtgärder som beskrivits i handlingsplanen genomförs kommer avdelningschefen för äldreomsorgen att regelbundet ha uppföljningsmöten med ledningen för Serafen samt skyddsombud och huvudskyddsombud. Ett första möte är planerat till den 24 april 2017.

.....
Anette Tingström,
Enhetschef

.....
Peter Olsson
huvudskyddsombud

Kungsholmens stadsdelsförvaltning
Äldreomsorgsavdelningen

Lindhagensgatan 76
Box 49039
100 28 Stockholm
Telefon 08 508 08 032
Växel 08 508 08 000
Fax 08 508 08 099
christina.egerbrandt@stockholm.se
stockholm.se