



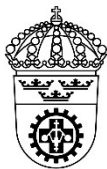
Avdelningen för inspektion
Caroline Hök, 010-730 92 25
arbetsmiljoverket@av.se

STOCKHOLMS KOMMUN

105 35 STOCKHOLM

Resultatet av inspektionen

Ert organisationsnummer: 212000-0142
Arbetsställe: SPÅNGA TENSTA STADSDELSFÖRVALTNING,
INDIVID OCH
Besöksplats: FAGERSTAGATAN 15, SPÅNGA
Besöksdatum: 24, 29 och 30 augusti, 7 och 29 september 2017
Deltagare i inspektionen: **24 augusti** Sus Andersson, ordförande i
socialnämnden
Abdi-nur Isse, avdelningschef
Per Kjellander, stadsdelsdirektör
Susanna Juvas, verksamhetscontroller
Ida Hagerum, HR-strateg
Clarisa Eliasson, HR-chef
Heléne Ghomri, enhetschef barn och ungdom
Emma Granat, skyddsombud Vision
Payam Abdulkarim, enhetschef ekonomiskt
bistånd
Aida Hammami, bitr. enhetschef ekonomiskt
bistånd
Nodi Islam, skyddsombud SSR
Vera Sarkis, skyddsombud SSR
Agneta Karlström, arbetsmiljöinspektör
Caroline Hök, arbetsmiljöinspektör
29 augusti gruppsamtal med socialsekreterare och
avstämningssamtal med enhetschef Heléne
Ghomri barn och ungdom, tf bitr enhetschef och
samordnare Anne Hiller, skyddsombud Petronella
Eghammar och Emma Granat samt
arbetsmiljöinspektörer Agneta Karlström och
Caroline Hök.
30 augusti gruppsamtal med socialsekreterare och
avstämningssamtal med enhetschef Frida Jonasson
och Maria Wendelstig ungdomsenheten samt
arbetsmiljöinspektörer Agneta Karlström och
Caroline Hök.
7 september gruppsamtal med socialsekreterare



och avstämningssamtal med tf enhetschef och bitr. enhetschef Liz Margulies enheten för ekonomiskt bistånd, bitr. enhetschef Aida Hammami, skyddsombuden Nodi Islam och Vera Sarkis samt samt arbetsmiljöinspektörer Agneta Karlström och Caroline Hök.

29 september Abdi-nur Isse avdelningschef, Susanna Juvas verksamhetscontroller, Ida Hagerum HR-strateg, Clarisa Eliasson HR-chef, Heléne Ghomri enhetschef barn och ungdom, Liz Margulies enhetschef och bitr. enhetschef ekonomiskt bistånd, Pernilla Takacs utvecklingsstrateg, Vera Sarkis skyddsombud, Nodi Islam skyddsombud samt arbetsmiljöinspektörer Agneta Karlström och Caroline Hök.

Vi har inspekterat socialsekreterarnas arbetsmiljö och ert arbetsmiljöarbete vid ovanstående tillfällen. 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. De krav vi ställer gäller samtliga myndighetsutövande enheter i socialtjänsten.

Ni ska skicka ett svar till oss

Ni ska före nedan angivna datum informera oss om vad ni har gjort med anledning av de brister och krav vi redovisar här.

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

Ert svar bör vara underskrivet av skyddsombudet så att vi kan se att skyddsombudet har läst det. **Skicka in ert svar och skriv vår beteckning 2017/032188 i svaret.**

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

Arbetsgivaren har alltid ansvaret för arbetsmiljön

Ni som arbetsgivare ska göra det som behövs för att ingen av era arbetstagare 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 Uppgiftsfördelning för chefer

Ni har en skriftlig fördelning av arbetsmiljöuppgifter till närmaste chef under avdelningschefen. Av denna framgår vissa arbetsmiljöuppgifter. Dock överensstämmer inte fördelningen med det som utförs av olika personer på olika nivåer i er organisation och utifrån den information som muntligt framkom vid inspektionstillfällena.

Vidare framkom det under gruppsamtalen att det inte var tydligt för socialsekreterarna vem eller vilka i verksamheten som har arbetsmiljöuppgifter och som vidare har till uppgift att förebygga ohälsa och olycksfall.

Krav

1.1 Ni ska se till att det finns en skriftlig fördelning av uppgifterna i det systematiska arbetsmiljöarbetet till chefer eller andra arbetsledare i er verksamhet, som klart anger vem eller vilka det åligger att förebygga och åtgärda de risker för ohälsa och olycksfall i arbete som socialsekreterare kan utsättas för.

Av fördelningen ska framgå vem som fått i uppgift att:

- undersöka arbetsförhållandena i olika delar och på olika nivåer i verksamheten,
- bedöma riskerna för ohälsa och olycksfall,
- vidta åtgärder för att förebygga ohälsa och olycksfall, samt
- genomföra kontroller av att vidtagna åtgärder medfört avsett resultat

Se 6 § AFS 2001:01.

Svar till Arbetsmiljöverket senast den **27 februari 2018**

2 Undersökning, riskbedömning och handlingsplan avseende arbetsbelastning

Vid inspektionen beskriver socialsekreterarna förhållanden som påverkar arbetsbelastningen och som kan leda till ohälsa. Dessa förhållanden behöver undersökas närmare.



Såväl ärendemängd som komplexitet i ärenden påverkar arbetsbelastningen, och det finns brister i det stöd man behöver i vardagen. Att hårbärgera och växla fokus mellan klienternas många situationer, samtidigt som man är tidspressad av exempelvis dokumentations- och utredningskrav upplevs psykiskt påfrestande. Socialsekreterarna ska beakta många aspekter och kraven i arbetet är höga. Personalomsättningen har varit hög under en period. Konsekvenserna av detta är kännbara och behöver undersökas närmare. Vid inspektionerna framkommer även att chefer har en hög arbetsbelastning, vilket gör att socialsekreterarna, för att inte belasta ytterligare, ibland avstår från att aktivt efterfråga stöd eller vägledning.

Ni har skriftligen och muntligen redogjort för en medarbetarenkät som gjordes under 2017. Ni har utifrån resultatet gjort en prioriteringsmatris. Vid inspektionerna redovisades att ni har arbetsplatsträffar och andra möten med olika frekvens och omfattning i de olika enheterna. Undersökande delar ingår också i vissa av dessa. Ni har dock inte utifrån era undersökningar analyserat de bakomliggande orsakerna till förhållanden som påverkar arbetsbelastningen för socialsekreterarna och era chefer och inte gjort några skriftliga riskbedömningar och handlingsplaner i syfte att förebygga ohälsa och olycksfall i arbetet. Om arbetstagarna har hög arbetsbelastning och resurserna inte är anpassade för att hantera arbetsbelastningen och det pågår under längre tid innebär det en hälsorisk för arbetstagarna.

Krav

2.1 Ni ska se till att en undersökning görs av arbetsförhållandena för socialsekreterare och chefer med avseende på organisatoriska och sociala faktorer i er verksamhet. Undersökningen ska minst omfatta följande:

- Kraven i arbetet för socialsekreterare respektive deras chefer.
- Om resurserna för arbetet är anpassade till kraven.
- Om arbetstidens förläggning kan leda till ohälsa.
- Om det finns arbetsuppgifter och arbetsituationer som är starkt psykiskt påfrestande.
- Om det finns faktorer som kan ge upphov till kränkande särbehandling.

Undersökningen ska också omfatta om socialsekreterarna och deras respektive chefer har kännedom om:

1. Vilka arbetsuppgifter som de ska utföra.
2. Vilket resultat som ska uppnås med arbetet.



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

Undersökningen ska därutöver omfatta om arbetstagarna känner till vilka befogenheter de har enligt punkt 1-5.

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 8 § AFS 2001:01, 9, 10, 11, 12 och 13 §§ AFS 2015:04 samt 3 kap. 2 § AML.

Svar till Arbetsmiljöverket senast den **27 februari 2018**

2.2 Med utgångspunkt ifrån 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, och 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 att åtgärderna fått avsedd effekt.

Se 10 § AFS 2001:01.

Svar till Arbetsmiljöverket senast den **27 februari 2018**

2.3 Ni ska ge arbetstagarna och skyddsombud möjlighet att medverka i uppfyllandet av krav 2.1 och 2.2.

Upplysningar och råd

Med krav menas de delar av arbetet som fordrar upprepade ansträngningar för era arbetstagare, d v s för såväl socialsekreterare som för era chefer. 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 kunna undersöka och bedöma om resurserna i arbetet är tillräckliga och om krav och resurser är i balans, måste det först klarläggas vilka kraven i arbete är. Det är nödvändigt att de som har arbetsmiljöuppgiften att undersöka arbetsbelastning har kunskaper för detta och befogenheter att agera.

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 § AFS 2001:01.

Svar till Arbetsmiljöverket senast den **27 februari 2018**

3 Rutiner för undersökning, riskbedömning och åtgärder avseende organisatorisk och social arbetsmiljö

Vid inspektionen framkom att ni har en del rutiner för regelbunden undersökning, riskbedömning och åtgärder med avseende på organisatoriska och sociala faktorer i er arbetsmiljö. Dessa är dock inte tillräckliga. Vissa av de arbetssätt som ni både skriftligen och muntligen redovisar för på förmöte och vid gruppsamtal används inte heller fullt ut. Det varierar hur enheterna använder de rutiner som ni redovisar. Ni har haft stor personalomsättning och många av era arbetstagare är nya, både i yrket och i er verksamhet. I en sådan situation är det särskilt viktigt att era rutiner för undersökning, riskbedömning och åtgärder avseende organisatorisk och social arbetsmiljö är tillräckliga och fungerar tillfredsställande.

Krav

3.1 Ni ska se till att ni har rutiner, som innebär att ni fortlöpande undersöker 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 era chefer.
- Om resurserna för arbetet är anpassade kraven.
- Om arbetstidens förläggning kan leda till ohälsa.
- Om det finns arbetsuppgifter och arbetsituationer 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 socialsekreterarna och era chefer 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, 9, 10, 11, 12 och 13 §§ AFS 2015:04 samt 3 kap. 2 § AML.

Svar till Arbetsmiljöverket senast den **27 februari 2018**

4 Introduktion - socialsekreterare och chefer

Vid inspektionen framkom att ni har checklistor för introduktion på respektive enhet. Det står vem som ansvarar för de olika delarna i introduktionen men det är inte tydligt i vilken omfattning introduktionen innehåller arbetsmiljödelar.

Under gruppsamtalen framkommer det att introduktionen har varierat i praktiken. För vissa socialsekreterare har introduktionen upplevts bristfällig eller till och med uteblivit. För andra har det fungerat tack vare att kollegor tagit på sig rollen att introducera utan att de egentligen haft det som sin arbetsuppgift. Ni har haft en stor personalomsättning och nya socialsekreterare har anställts samt att ni har ett antal inhyrda arbetstagare. Det framkom även vid inspektionen att det var otydligt vem som introducerar de inhyrda arbetstagarna samt att chefers introduktion har varierat.

Krav

4.1 Ni ska se till samtliga era arbetstagare, dvs. socialsekreterare och chefer som är nyanställda, inhyrda arbetstagare, socialsekreterare och chefer som återkommer efter en längre frånvaro eller har fått nya arbetsuppgifter, får den introduktion och de kunskaper som är nödvändiga för att de ska kunna utföra sitt arbete utan att riskera att drabbas av ohälsa eller olycksfall i arbetet. 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.

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

Svar till Arbetsmiljöverket senast den **27 februari 2018**



5 Säkerhetsrutiner

Vid inspektionen redovisade ni era nuvarande säkerhetsrutiner för arbete som kan medföra risk för hot eller våld. Vi har tagit del av säkerhetsrutiner för enheten för ekonomiskt bistånd och Hot- och våldsplan för Fagerstagatan 13-15 som gäller enheten för barn och ungdom. Ni meddelade även att dessa rutiner höll på att revideras.

Under gruppsamtalen framkom det att socialsekreterare har viss okunskap kring de befintliga säkerhetsrutinerna och att de inte alltid efterlevs. Flera har inte tagit del av eller fått information om innehållet i rutinerna. Andra har kännedom om rutinerna men följer inte alltid dessa, såsom användning av larmdosan vid besök på kontoret och GPS larmet vid hembesök.

Krav

5.1 Ni ska se till att ni har aktuella, fungerande och kända säkerhetsrutiner för arbete som kan medföra risk för hot och/eller våld.

Rutinerna ska förebygga och hantera de risker som framkommer i er undersökning gällande hot och våld. Rutinerna ska vara tillgängliga på arbetsplatsen. Ni ska se till att samtliga berörda, d v s arbetsledning, fast personal, inhyrda arbetstagare och extrapersonal har aktuell kunskap om era säkerhetsrutiner. Ni ska också regelbundet följa upp att instruktionerna följs, och ge kunskap om risker som följer med om dessa inte tillämpas.

Ni ska säkerställa att rutiner för underhåll av larm och övning av åtgärder vid larm finns dokumenterade.

Upplysningar och råd

Otydlighet i rutiner kan innebära en risk för att de anställda gör olika tolkningar av instruktioner med risk för ohälsa, tillbud och skador. För att säkerhetsrutiner ska fungera i praktiken, ska de vara väl kända av samtliga anställda och efterlevas.

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

Svar till Arbetsmiljöverket senast den **27 februari 2018**

6 Tillbudsrapportering - kunskaper

Vid inspektionen framkom att det var oklart för flertalet arbetstagare vad ett tillbud är och hur tillbudsrapportering ska gå till. Man har i olika grad diskuterat vilka arbetsförhållanden eller situationer som socialsekreterare och chefer bör rapportera som tillbud. Vidare kände man inte till vad som händer



efter det att man rapporterat ett tillbud och hur utredning och återkoppling sker till medarbetaren samt eventuellt andra som är berörda. Okunskapen kring vad ett tillbud är kan ha resulterat i en underrapportering av tillbud. Underrapportering kan leda till att man missar viktig information om riskförhållanden som skulle kunna bli allvarliga och som behöver åtgärdas.

Krav

6.1 Ni ska se till att arbetstagarna får kunskaper om

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

Se 7 och 9 §§ AFS 2001:01.

Svar till Arbetsmiljöverket senast den **27 februari 2018**

7 Mål för den organisatoriska och sociala arbetsmiljön

Vid inspektionen kunde ni inte uppvisa mål för den organisatoriska och sociala arbetsmiljön.

Krav

7.1 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 samt 4 och 5 §§ AFS 2001:01.

Svar till Arbetsmiljöverket senast den **27 februari 2018**

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 föreläggandet 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.

Caroline Hök
Arbetsmiljöinspektör

Sändlista epost

sus.andersson@extern.stockholm.se
abdi-nur.isse@stockholm.se
per.kjellander@stockholm.se
susanna.juvas@stockholm.se
ida.hagerum@stockholm.se
clarisa.eliasson@stockholm.se
helene.ghomri@stockholm.se
emma.granat@stockholm.se
payam.abdulkarim@stockholm.se
aida.hammami@stockholm.se
nodi.islam@stockholm.se
vera.sarkis@stockholm.se