



# Hot och våld mot anställda

---

Revisionsrapport

## Sammanfattning

Syftet med granskningen är att bedöma om styrelsen och nämnderna har säkerställt ett systematiskt arbetsmiljöarbete avseende hot och våld.

Regionhälsan och HR-konsulterna utgör en bas för det organiserade stödet till enhetscheferna. Den övergripande informationen och vägledningen behöver dock utvecklas och kompletteras för att fungera som ett konkret stöd för regionens enhetschefer. Berörda expertfunktioner inom Regionledningsförvaltningen bör även samverka i ökad utsträckning som ett led i det arbetet.

Alla verksamheter i urvalet har någon form av hantering av risker för hot och våld i arbetsmiljön. Det finns dock ett behov att utveckla det systematiska arbetssättet. Framförallt ser vi ett behov av att årliga riskanalyser genomförs utifrån specifika checklistor kring hot och våld.

Det ingår i nämndernas arbetsmiljöansvar att säkerställa att verksamheten bedriver, och har förutsättningar att bedriva, ett systematiskt arbetsmiljöarbete som inbegriper hot och våld. Rapporteringen till nämnderna behöver svara mot nämndernas ansvar, vilket rapporteringen till Nämnden för hållbar utveckling i huvudsak gör. Styrelsen och Hälso- och sjukvårdsnämnden saknar motsvarande rapporteringssystem på området.

Vår samlade bedömning är att Nämnden för hållbar utveckling har vidtagit ändamålsenliga åtgärder för att säkerställa att verksamheterna bedriver ett systematiskt arbetsmiljöarbete avseende hot och våld. Vi bedömer att Hälso- och sjukvårdsnämnden och regionstyrelsen inte har vidtagit tillräckliga åtgärder. Vi ser dock positivt på Regionstyrelsens genomlysning av det systematiska arbetsmiljöarbetet i regionen.

### Rekommendationer

Vi rekommenderar att Regionstyrelsen tar initiativ till att utveckla den regiongemensamma informationen och vägledningen till regionens enhetschefer. Vidare bör Regionstyrelsen säkerställa att kompletterande utbildningar för chefer och medarbetare kan erbjudas i erforderlig utsträckning.

Vi rekommenderar att Hälso- och sjukvårdsnämnden och Regionstyrelsen säkerställer att respektive verksamheter bedriver, och har förutsättningar att bedriva, ett systematiskt arbetsmiljöarbete avseende hot och våld i arbetsmiljön.

Våra rekommendationer redovisas mer utförligt under respektive avsnitt.

## Innehållsförteckning

1	<i>Bakgrund</i> .....	4
2	<i>Syfte, revisionsfråga och avgränsning</i> .....	4
3	<i>Revisionskriterier</i> .....	4
4	<i>Metod</i> .....	4
5	<i>Resultat av granskningen</i> .....	5
5.1	Finns det ett organiserat stöd för arbetet mot hot och våld?.....	5
5.2	Tillämpas nationella föreskrifter och regionens egna rutiner? .....	8
5.3	Finns det en ändamålsenlig uppföljning av hot och våld? .....	9
6	<i>Revisionell bedömning</i> .....	10

## 1 Bakgrund

Risker för hot och våld i arbetslivet förekommer inom de flesta branscher och yrken och är ett allvarligt arbetsmiljöproblem. Exempel på särskilt utsatta verksamheter är akut- och ambulanssjukvård, primärvård, psykiatri, beroendevård samt vård av äldre och dementa. I Arbetsmiljöverkets föreskrifter ges en bred definition, där hot och våld kan vara ”allt från mord till trakasserier”.

Region Västernorrland accepterar inte att någon medarbetare utsätts för våld eller hot i sitt arbete. Alla medarbetare inom Regionen ska kunna känna sig trygga på sin arbetsplats. För att upprätthålla nolltolerans krävs utbildning, dokumenterade och kommunicerade säkerhetsrutiner samt förebyggande insatser.

Revisorerna har i sin risk- och väsentlighetsanalys bedömt att det är angeläget att granska Regionstyrelsens och nämndernas systematiska arbetsmiljöarbete avseende hot och våld i arbetslivet. Granskningsuppdraget ingår i revisionsplanen avseende 2021 års verksamhet.

## 2 Syfte, revisionsfråga och avgränsning

Syftet med granskningen är att bedöma om styrelsen och nämnderna har säkerställt ett systematiskt arbetsmiljöarbete avseende hot och våld.

Granskningen är inriktad mot nedanstående revisionsfrågor.

- Finns det ett organiserat stöd för arbetet mot hot och våld?
- Tillämpas nationella föreskrifter och regionens egna rutiner?
- Finns det en ändamålsenlig uppföljning och rapportering av hot och våld?

Granskningen omfattar Regionstyrelsen, Hälso- och sjukvårdsnämnden och Nämnden för hållbar utveckling. Utgångspunkten för granskningen är att Regionstyrelsen ansvarar för regionens gemensamma stödfunktioner samt regiongemensamma processer för uppföljning och rapportering. Styrelsen och nämnderna ansvarar vidare var för sig för arbetsmiljön inom sina respektive verksamheter.

## 3 Revisionskriterier

Resultatet av granskningen kommenteras och bedöms med stöd av kommunallagen, arbetsmiljölagen, Arbetsmiljöverkets föreskrifter, regionens arbetsmiljöpolicy och regionplanen.

## 4 Metod

Granskningen har genomförts med hjälp av intervjuer och dokumentstudier. Verifieringen av det systematiska arbetsmiljöarbetet på verksamhetsnivå har genomförts genom inhämtande av uppgifter från ett urval verksamheter inom nämndernas olika ansvarsområden. Totalt omfattas 15 verksamheter av granskningen, urvalet framgår på sidan 8.

## 5 Resultat av granskningen

### *Bakgrund*

Åtgärder mot hot och våld i arbetsmiljön omfattar riskanalys, förebyggande åtgärder samt särskilda säkerhetsrutiner och handledning av medarbetarna vid förhöjd risk. Arbetsgivaren ska också ha särskilda rutiner för stöd till medarbetare som utsatts för våld eller hot om våld. Åtgärder mot hot och våld i arbetsmiljön ingår i det systematiska arbetsmiljöarbetet.

I regionen fördelas normalt nämndernas arbetsmiljöansvar successivt genom linjeorganisationen till enhetscheferna. I det fall en chef saknar kompetens, befogenhet eller resurser att vidta åtgärder ska uppgiften vidarebefordras (returneras) till närmaste chef. Regiongemensamma stödfunktioner organiseras inom Regionledningsförvaltningen.

### 5.1 Finns det ett organiserat stöd för arbetet mot hot och våld?

#### 5.1.1 Information och rutiner

På regionens intranät finns en ingångssida till *Arbetsmiljö, hälsa och friskvård* med information om *Systematiskt arbetsmiljöarbete*. Där finns övergripande information och länkar till regiongemensamma rutiner och handledningar inom området. Vi har noterat följande information:

- Rutin – Våld och hot<sup>1</sup>  
Syftet med rutinen är att tydliggöra lagstiftning och de föreskrifter som finns om åtgärder mot våld och hot i arbetsmiljön samt att förtydliga ansvar och rutiner. Av rutinen framgår ett sammandrag av bestämmelserna i Arbetsmiljöverkets föreskrifter. Vidare finns avsnitt om regionens chefs- och ledarutveckling, arbetsplatsträffarnas funktion i sammanhanget samt företagshälsovårdens roll.
- Vägledning – Våld och hot  
Av vägledningen framgår ett sammandrag av bestämmelserna i Arbetsmiljöverkets föreskrifter samt Arbetsmiljöverkets checklista för kartläggning av riskerna för hot och våld i arbetsmiljön. Vidare finns ett avsnitt med stöd för överväganden avseende polisanmälan.
- Metodstöd för det systematiska arbetsmiljöarbetet  
Arbetet mot hot och våld berörs som ett av de områden inom arbetsmiljöarbetet som arbetsplatserna bör följa upp årligen. Uppföljningen omfattar följande frågeställning: *Har ni arbetat på arbetsplatsen med RVN:s rutin för Våld och hot samt gjort en riskinventering (Se vägledning – våld och hot)?*
- Checklista för bedömning av arbetsmiljön vid skyddsround  
Bedömning om arbetsplatsen har fungerande rutiner gällande våld och hot är

---

<sup>1</sup> styrdokumentsnummer 318137, version 2

ett av de områden som omfattas av checklistan. Frågeställningen är: *Förekommer våld och hot? Finns rutiner och beredskap för att hantera eventuellt våld och hot?*

- *Rutin Våld och hot i Platina – manual för handläggare*<sup>2</sup>  
Avvikelse avseende hot och våld i arbetslivet ska enligt rutinen klassificeras på ett standardiserat sätt i syfte att möjliggöra statistik, uppföljning och utveckling. Under perioden januari-maj 2021 rapporterades 24 avvikelser, varav en tredjedel inom psykiatrin.

#### *Kommentar*

Vår samlade bedömning är att den övergripande informationen behöver utvecklas och kompletteras för att fungera som ett konkret stöd för regionens enhetschefer.

Vi rekommenderar att regionens vägledande information kompletteras avseende förebyggande åtgärder, säkerhetsrutiner och stöd till medarbetare som utsatts för våld och hot. Exempel på sakområden där vägledning saknas är överfallslarm och hantering av hat och trakasserier via sociala medier. Vidare behöver kopplingen till regionens planerings- och budgetprocess förtydligas i ett årshjul. Avsnittet om polisanmälan i vägledningen är ett exempel på information som kompletterar lag och föreskrifter på området. Det kan också noteras att Arbetsmiljöverkets "Checklista för kartläggning av risker för hot och våld i arbetsmiljön" har inordnats i vägledningen under tiden för vår granskning.

Information och vägledning från externa organisationer behöver även beaktas, bland annat Arbetsmiljöverket, Sunt arbetsliv och Sveriges kommuner och regioner. Vi rekommenderar därför att dessa uppmärksammas och tillgängliggörs på regionens intranät.

Utifrån bedömningar på nationell nivå kan det finnas anledning att uppmuntra medarbetarna att rapportera även mindre allvarliga avvikelser avseende hotfulla situationer. Avvikelsena utgör en viktig grund för arbetsplatsernas riskanalyser och det systematiska arbetsmiljöarbetet.

Vi ser positivt på att den regiongemensamma rutinen *Våld och hot* uppmärksammar riskområdet. Vi förordar dock att regionen i första hand lyfter fram och tillgängliggör Arbetsmiljöverkets föreskrift. Vid behov kan föreskriften kompletteras med den styrning som bedöms vara nödvändig för regionen. Framförallt är det dock på enhetsnivå/verksamhetsnivå som det ska finnas fungerande rutiner.

#### **5.1.2 Regiongemensamma stödfunktioner**

Enligt de intervjuade består de regiongemensamma stödfunktionerna i första hand av de HR-konsulter som är kopplade till varje chef samt den regiondrivna företagshälsovården (Regionhälsan). Hot och våld i arbetsmiljön ingår också i regionens obligatoriska grundutbildning inom arbetsmiljöområdet för nyanställda chefer.

Regionhälsan är den stödfunktion som det finns information om på intranätet, kopplat till hot och våld i arbetsmiljön.

---

<sup>2</sup> styrdokumentsnummer 326599, version 3

Enligt Regionhälsans uppdragsbeskrivning är den en stödjande och neutral expertresurs som utgår från arbetsgivarens arbetsgivar- och arbetsmiljöansvar. Företagshälsan ska ha ett konsultativt och coachande förhållningssätt i förhållande till de chefer i linjeorganisationen som beställer deras tjänster.

Enligt de intervjuade har det förebyggande arbetsmiljöarbetet fått en större vikt i Regionhälsans uppdrag. De förebyggande tjänsterna innebär att identifiera och hantera risker för ohälsa och brister i arbetsmiljön för att förhindra att arbetsrelaterad ohälsa uppstår. Konkreta exempel är riskbedömningar inom hela arbetsmiljöområdet, medverkan vid arbetsmiljöronder och rådgivning kring det systematiska arbetsmiljöarbetet. I det förebyggande arbetet ingår också stöd i att utforma handlingsplaner för att reducera identifierade risker för hot och våld samt säkerhetsrutiner där det ändå kvarstår en förhöjd risk.

Tidigare har Regionhälsan erbjudit grundutbildningar kring hot och våld i arbetsmiljön samt utbildningar utifrån Durewallmetoden för lågaffektivt bemötande. Utbildningsverksamheten har pausats under pandemin.

Regionledningsförvaltningens funktioner inom säkerhet, larm och kommunikation har enligt vad som framkommit i granskningen inga uttalade uppgifter i arbetet mot hot och våld. Däremot vägleder de chefer som tar kontakt. De intervjuade lyfter fram ett behov av att i första hand samverka mellan sig för att utveckla regionens information och vägledning kring hot och våld. Ett annat konkret behov är att upphandla ett ramavtal avseende överfallslarm, området är idag avtalslöst (förutom larmmottagning). Vidare saknas en uttalad rådgivande funktion avseende överfallslarm, liksom skriftlig vägledning på området. Enligt de intervjuade vid verksamheten Regionfastigheter är överfallslarm (och inbrottslarm) en verksamhetsfråga medan Regionfastigheter svarar för brandlarm, driftlarm och hiss-larm.

#### *Kommentar*

De uttalade och organiserade stödfunktionerna avseende hot och våld i arbetsmiljön består av de HR-konsulter som är kopplade till varje chef samt den regiondrivna företagshälsovården. Information om Regionhälsan finns på intranätet. Vår samlade bedömning är att dessa funktioner utgör en bas för stödet till enhetscheferna.

Vi rekommenderar att stödet till cheferna kompletteras med vägledande information (se föregående avsnitt) samt att berörda expertfunktioner inom Regionledningsförvaltningen utvecklar sin samverkan som ett led i det arbetet. Vidare bör ett ramavtal för överfallslarm upphandlas.

Vi rekommenderar att informationen om Regionhälsans utbud av utbildningar om hot och våld i arbetsmiljön förtydligas. Både avseende arbetsplats-specifika utbildningar och återkommande öppna utbildningar. Vi menar att det är väsentligt att utbudet svarar mot verksamheternas behov, både sett till innehåll och antalet deltagare.

## 5.2 Tillämpas nationella föreskrifter och regionens egna rutiner?

I granskningen ingår att verifiera tillämpningen av Arbetsmiljöverkets föreskrifter och regionens rutiner. Uppgifter har efterfrågats från ett urval verksamheter inom nämndernas olika ansvarsområden. Totalt omfattas 15 verksamheter<sup>3</sup> av granskningen, samtliga har svarat.

### Kartläggning av risker

Av de 15 granskade verksamheterna har 11 genomfört och dokumenterat en analys av risker för hot och våld under 2020 eller 2021. Sju av dessa har använt en specifik checklista för hot och våld och fyra verksamheter har använt en generell checklista för arbetsmiljön som helhet.

Vi har noterat att tandvården har utvecklat en gemensam checklista för klinikernas bedömning av risker för hot och våld. Tandvården har även en checklista för nulägesanalys avseende arbetsplatsernas arbete mot hot och våld. Det finns även exempel där en branschspecifik checklista har använts liksom Arbetsmiljöverkets checklista (som finns i regionens vägledning).

### Handlingsplan för att åtgärda eller reducera risker för hot och våld

De verksamheter som har genomfört en riskanalys har (med ett undantag) en dokumenterad handlingsplan för de åtgärder som bedömts nödvändiga. Exempel på åtgärder är utbildning, uppmärksamma rutinerna på arbetsplatsträffar, installera överfallslarm och förbättra reträttvägar. Se även nedan om säkerhetsrutiner.

### Säkerhetsrutiner

Av de 15 granskade verksamheterna har 13 dokumenterade säkerhetsrutiner som beskriver hur hotfulla eller våldsamma situationer ska hanteras. I de flesta fall beskriver rutinerna även generellt förebyggande åtgärder, till exempel att undvika ensamarbete, samt åtgärder som sätts in när risken i det enskilda fallet bedöms vara förhöjd. Beskrivning av verksamhetens larmrutiner ingår också i förekommande fall. I de flesta fall benämns rutinerna ”Handlingsplan – hot och våld”.

Folktandvården och ett par andra verksamheter i urvalet har länsgemensamma säkerhetsrutiner.

---

<sup>3</sup> Inom Hälso- och sjukvårdsnämndens ansvarsområde: Ambulansen Sollefteå, Akutmottagningen Sundsvall, Gynekologiska mottagningen i Örnsköldsvik, Vaccinationsenheten Skyttis i Örnsköldsvik, Ungdomsmottagningen Kramfors, Hälsocentralen Ånge, Folktandvården i Härnösand och Timrå samt den mobila tandvårdskliniken.

Inom Nämnden för hållbar utvecklings ansvarsområde. Folkhögskolorna Hola, Ålsta och Örnsköldsvik.

Inom Regionstyrelsens ansvarsområde: Transportenheten Sollefteå, Städenheten Sundsvall, Restaurang Höjdpunkten Örnsköldsvik



### Stöd och handledning

Ambulanssjukvården är ensam i urvalet om att ha regelbundet stöd och handledning för arbete med risk för upprepade hot- och våldshändelser. Som vi har uppfattat det har övriga verksamheter inte det behovet.

### Stöd efter utsatthet

Av de 15 granskade verksamheterna har 14 rutiner för stöd till medarbetare om de skulle utsättas för hot och våld. Hälften av dessa har redovisat sina rutiner för första hjälpen och krisstöd och för övriga verksamheter ingår rutinerna i "Handlingsplan – och våld".

### Utbildning och information

Av de 15 granskade verksamheterna redovisar 11 hur de arbetar med utbildning och information kring hot och våld. Den gemensamma nämnaren är att området ingår i introduktionsutbildningen. Flera verksamheter lyfter ett behov av ytterligare utbildning, till exempel kring lågaffektivt bemötande.

I folktandvårdens årliga nulägesanalys kring hot och våld ingår flera frågor kring medarbetarnas kunskap om verksamhetens förebyggande åtgärder och säkerhetsrutiner. Liknande frågor ingår också i Arbetsmiljöverkets checklista.

#### *Kommentar*

Alla verksamheter i urvalet har någon form av hantering av risker för hot och våld i arbetsmiljön. Vår översiktliga bedömning utifrån redovisade uppgifter är att folktandvårdens enhetschefer har ett verksamhetsspecifikt stöd som svarar mot kraven i Arbetsmiljöverkets föreskrifter. Vi har också noterat att förvaltningen Regional utveckling genomför en årlig uppföljning av det systematiska arbetsmiljöarbetet inom förvaltningen. Det finns även exempel på tydliga säkerhetsrutiner, bland annat inom ambulanssjukvården.

Det finns ett behov att utveckla det systematiska arbetssättet avseende hot och våld, vilket några verksamheter i urvalet också konstaterar själva. Framförallt ser vi ett behov av att årliga riskanalyser genomförs utifrån specifika checklistor kring hot och våld. Vidare finns ett generellt behov av utbildning och information för att hålla skyddet aktuellt och levande. Vi rekommenderar även att verksamheterna uppmuntrar rapportering av alla avvikelser kring hot och våld i syfte att tydliggöra hotbilden i verksamheten. Även i sådana fall där situationen hanterats på ett bra sätt (se även avsnitt 5.1.1).

### 5.3 Finns det en ändamålsenlig uppföljning av hot och våld?

Vi har granskat nämndernas diarium, ärenden till sammanträden, månadsrapporter, verksamhetsberättelser för 2020 och delårsrapporter per 2021-03-31 och gjort följande noteringar:

Nämnden för hållbar utveckling får en löpande rapportering kring utvecklingen av det systematiska arbetsmiljöarbetet genom verksamhetsberättelsen för 2020,

delårsrapporten per 2021-03-31 samt genom månadsrapporterna. Av verksamhetsberättelsen framgår att förvaltningen har initierat ett arbete på enhetsnivå avseende bland annat hot och våld.

Hälso- och sjukvårdsnämndens och Regionstyrelsens rapportering omfattar inte det systematiska arbetsmiljöarbetet som helhet eller arbetet mot hot och våld. Vi har dock noterat att Regionstyrelsen under 2020 initierat en genomlysning av det systematiska arbetsmiljöarbetet i regionen. Rapporten behandlades av styrelsen i februari 2021, övriga nämnder har inte behandlat rapporten. Styrelsen beslutade att uppdraga till Regiondirektören att utarbeta handlingsplan för förbättringsarbetet. Enligt de intervjuade finns det vid tiden för granskningen ett förslag som inte fastställts. Rapporten berör inte arbetet mot hot och våld i arbetslivet.

I den årliga medarbetarenkäten ställs frågor om förekomsten av hot och våld i arbetslivet. Vi kan inte finna att resultatet har rapporterats till styrelsen och nämnderna.

#### *Kommentar*

Det ingår i nämndernas arbetsmiljöansvar att säkerställa att verksamheten bedriver, och har förutsättningar att bedriva, ett systematiskt arbetsmiljöarbete som inbegriper hot och våld. Vi rekommenderar att Hälso- och sjukvårdsnämnden och Regionstyrelsen säkerställer en tillräcklig rapportering och att vid behov initiera åtgärder.

## **6 Revisionell bedömning**

Vår samlade bedömning är att Nämnden för hållbar utveckling har vidtagit ändamålsenliga åtgärder för att säkerställa att verksamheterna bedriver ett systematiskt arbetsmiljöarbete avseende hot och våld. Vi bedömer att Hälso- och sjukvårdsnämnden och regionstyrelsen inte har vidtagit tillräckliga åtgärder. Vi ser dock positivt på Regionstyrelsens genomlysning av det systematiska arbetsmiljöarbetet i regionen.

### **Finns det ett organiserat stöd för arbetet mot hot och våld?**

Regionhälsan och HR-konsulterna utgör en bas för det organiserade stödet till enhetscheferna. Den övergripande informationen och vägledningen behöver dock utvecklas och kompletteras för att fungera som ett konkret stöd för regionens enhetschefer. Berörda expertfunktioner inom Regionledningsförvaltningen bör även samverka i ökad utsträckning som ett led i det arbetet.

### **Tillämpas nationella föreskrifter och regionens egna rutiner?**

Alla verksamheter i urvalet har någon form av hantering av risker för hot och våld i arbetsmiljön. Det finns dock ett behov att utveckla det systematiska arbetssättet. Framförallt ser vi ett behov av att årliga riskanalyser genomförs utifrån specifika checklistor kring hot och våld.

**Finns det en ändamålsenlig uppföljning och rapportering av hot och våld?**

Det ingår i nämndernas arbetsmiljöansvar att säkerställa att verksamheten bedriver, och har förutsättningar att bedriva, ett systematiskt arbetsmiljöarbete som inbegriper hot och våld. Rapporteringen till nämnderna behöver svara mot nämndernas ansvar, vilket rapporteringen till Nämnden för hållbar utveckling i huvudsak gör. Styrelsen och Hälso- och sjukvårdsnämnden saknar motsvarande rapporteringssystem på området.

**Rekommendationer**

Vi rekommenderar att Regionstyrelsen tar initiativ till att utveckla den regiongemensamma informationen och vägledningen till regionens enhetschefer. Vidare bör Regionstyrelsen säkerställa att kompletterande utbildningar för chefer och medarbetare kan erbjudas i erforderlig utsträckning.

Vi rekommenderar att Hälso- och sjukvårdsnämnden och Regionstyrelsen säkerställer att respektive verksamheter bedriver, och har förutsättningar att bedriva, ett systematiskt arbetsmiljöarbete avseende hot och våld i arbetsmiljön.

Våra rekommendationer redovisas mer utförligt under respektive avsnitt.

Anders Emnegard  
Certifierad kommunal revisor