

Datum
2019-05-31

Diarienummer
RS190520

Till:
Regionens revisorer

Yttrande revisionsrapport - Granskning av regionens arbete för att motverka samt hantera hot och våld mot anställda

PwC har på uppdrag av revisorerna i Region Halland granskat regionens arbete för att motverka samt hantera hot och våld mot anställda. Revisorerna har beslutat att översända rapporten till regionstyrelsen, Driftnämnden Hallands sjukhus, Driftnämnden Psykiatri, Driftnämnden Ambulans, diagnostisk och hälsa samt Driftnämnden Närsjukvård med begäran om svar om vilka åtgärder regionstyrelsen och driftnämnderna avser att vidta med anledning av resultatet i granskningen.

Detta yttrande omfattar hela regionen inom hälso- och sjukvårdsområdet då mycket av arbetet för att motverka samt hantera hot och våld mot anställda sker integrerat inom regionen. Respektive driftnämnds svar på revisionsrapportens rekommendationer avser bara de delar av yttrandet som ligger inom ramen för nämndens ansvar.

Rekommendation 1. Säkerställa att förvaltningarnas riskkartläggningar genomförs i enlighet med de regionövergripande mallar som regionkontoret har tagit fram, samt:

Rekommendation 2. Säkerställa att riskkartläggning genomförs i samband med förändring av verksamheten i enlighet med rutinen för *Hot och våld i arbetsmiljö*.

Regiongemensam mall och rutin för riskkartläggningar finns framtagen. Under våren har revidering av dessa gjorts för att komplettera med fler riskperspektiv, bland annat säkerhetsperspektivet och för att förenkla och förtydliga. Därtill behöver tillgången på metodstöd säkerställas i samband med riskkartläggningarna, samt kommunikationsplan tas fram för att säkerställa kännedom om rutin och mallar i hela organisationen.

Regiongemensam rutin och checklista för årlig arbetsmiljöronde fastställdes i slutet på 2018. Samtliga förvaltningar har i år använt de regiongemensamma frågorna och därmed säkerställt likvärdig kvalitet i kartläggning, riskbedömning och uppföljning av åtgärder. Ronden utgör även underlag till prioriterade aktiviteter i respektive

förvaltnings årliga arbetsmiljöplan. Hallands sjukhus, Ambulans, diagnostik och hälsa, samt delar av Regionservice har fört in arbetsmiljöroenden i styr- och ledningssystemet Stratsys, vilket även säkerställt en transparens och bidragit till en enklare hantering.

Säkerhetsavdelningen har under våren arbetat med att tydliggöra att säkerhetsperspektivet beaktas, exempelvis fysiskt skydd vid förändringar i verksamheten. I detta arbete ingår också att få med allmän säkerhet inom ramen för PTS (Programteknisk standard) i alla byggprojekt.

Rekommendation 3. Kontrollera och säkerställa att adekvata åtgärder vidtas vid identifierade risker i arbetsmiljön.

Revisionsrapportens rekommendationer för denna punkt berör framförallt Psykiatrin i Halland. I Psykiatrin i Halland görs riskkartläggningar enligt rutin vid verksamhetsförändringar och de genomförs enligt de regiongemensamma mallar som finns. För att säkerställa att åtgärder för att förebygga förekomsten av hot och våld, samt för att vidareutveckla det förebyggande arbetet kommer Psykiatrin i Halland att skapa en förvaltningsövergripande arbetsgrupp med säkerhetssamordnare, HR, samt linjechefer. Förvaltningens beslut att samtliga medarbetare ska utbildas i hot och våld i arbetet och hur hot och våld ska förhindras följs upp systematiskt i samband med ordinarie uppföljningsrapport 2, samt helårsuppföljningen.

Avseende revisionsrapportens bedömning kring larm vid extravak på somatisk vårdavdelning, finns det tillgång till larm vid extravak på somatisk avdelning. Hallands sjukhus Varberg har två mobila larm som kan användas över hela sjukhuset. Hallands sjukhus Halmstad har installerade larm på de avdelningar där extravak oftast förekommer. Det pågår även arbete med att ta fram rutiner för riskbedömning av arbetsmiljön i samband med att patient från psykiatrin läggs in på en somatisk avdelning, samt ett samarbete med somatiken kring utbildning i syfte att förbättra arbetsmiljön har påbörjats.

Arbetsskador och tillbud följs upp i respektive samverkansgrupp enligt plan, samt Psykiatrins fyra samverkansgrupper har årligen en heldags workshop med syftet att utveckla det förebyggande arbetsmiljöarbetet med särskilt fokus på hot och våld.

HR- och säkerhetsavdelningen kommer tillsammans med regionfastigheter utveckla forum för samverkan och informationsutbyte för uppföljning av riskanalyser och avvikelserapportering med mera.

Översyn av tillbuds- och avvikelssystemen, samt vaktarrapporter kommer att göras för bättre samordning och för att minska risken för dubbelarbete och missförstånd.

Rekommendation 4. Säkerställa att chefer och skyddsombud har tillräcklig kunskap rörande arbetsmiljölagstiftningen och regionens arbetsmiljöarbete.

Nyanställda chefer och skyddsombud erbjuds vid ett flertal tillfällen varje år en arbetsmiljöutbildning där arbetsmiljölagstiftningen och regionens arbetsmiljöarbete ingår.

Samtliga chefer erbjuds utbildning i rehabiliteringsprocessen med tillhörande praktisk hantering i regionens system för rehabiliteringsarbetet. Från och med hösten 2019 kommer denna utbildning förlängas och ge mer utrymme även för genomgång av rutinen för tillbud och arbetsskador, hur rapportering sker i systemet och hur ärendena ska hanteras i praktiken. Därmed höjs kunskapsnivån bland chefer i att riskbedöma och hantera bland annat hot- och våldsincidenter. Även huvudskyddsombud kommer under hösten 2019 att få utbildning i regionens tillbud- och arbetsskaderutin med tillhörande system för ärendehantering.

En webbgrundutbildning i bemötande av hotfulla personer, i syfte att förhindra hot och våld, planeras att tas fram internt under hösten. Målgruppen är alla medarbetare. Kompetenshöjande insatser för HR-partners på förvaltningarna kommer också att göras i början av 2020 som syftar till att möjliggöra för ett mer tillgängligt och nära stöd för chefer i dessa frågor.

Rekommendation 5. Säkerställa att samtliga medarbetare inom regionens verksamheter har tillräcklig kunskap rörande hot och våld i arbetet, och hur detta kan förhindras.

I samband med utbildning i arbetsmiljö för nyanställda ingår alltid information om rutiner för hot och våld, samt hur anmälan vid förekomst går till. Regionstyrelsen avser att inkludera även information kring krisstöd i denna.

Då revisionsrapporten särskilt belyser Närsjukvårdens verksamheter i denna punkt framför Driftnämnd Närsjukvården följande. För att säkerställa att medarbetare inom Närsjukvården har kännedom om rutiner och dess tillämpning, bland annat vikten av att genomföra riskkartläggningar, kommer information i frågan att lyftas på chefsforum under hösten 2019.

En utvärdering av befintlig utbildning i extern regi för bemötande av hotfulla personer har genomförts under hösten 2018 och resulterat i ett förslag på en utvecklad utbildningsmodell för att säkerställa tillräckliga faktakunskaper och praktisk tillämpning med anpassad teamträning för olika målgrupper i verksamheten. I skrivande stund pågår ett arbete med att ta fram en utbildningsplan för att förverkliga den nya modellen. Målet är att den ska vara i drift under 2021 för samtliga

målgrupper, med en succesiv implementering. Fram till att den nya modellen är i drift säkerställs utbildning för all personal via extern leverantör.

För att säkerställa systematisk fortbildning i ämnet kommer frågan kring rutin, lämpligt agerande och krisstöd läggas in i chefernas årshjul så att frågan tas upp på arbetsplatsträff eller liknande forum minst 1 gång/år i alla verksamheter.

Rekommendation 6. Säkerställa att riktlinjer och rutiner är förankrade i verksamheterna.

I samband med arbetsmiljöutbildning för nyanställda ingår alltid information om rutiner för hot och våld, samt hur anmälan vid förekomst av detta går till. För att säkerställa att alla medarbetare har god kännedom om rutiner och dess tillämpning kommer Närsjukvården som en del av det systematiska förebyggandearbetet, säkerställa att frågorna lyfts på chefsforum under hösten 2019. Respektive verksamhetschef ansvarar för att rutinerna är kända hos deras medarbetare.

I revisionsrapporten framkommer att verksamheter inom Ambulans diagnostik och hälsa behöver arbeta med att etablera rutiner avseende våld och hot. Ambulansverksamheten har utarbetat en handlingsplan utifrån resultaten från revisionsrapporten. Handlingsplanen innehåller olika åtgärder och en egen basutbildning avseende hot och våld. Hälsa och funktionsstöd har sett över sina lokaler och väntrum utifrån hot- och våldsperspektiv och cheferna har haft dialog med medarbetarna för att bygga in riskanalytiskt tänkande. Det är säkerställt att den regionala bevakningsenhetens väktare som verkar på Hallands sjukhus kan nyttjas. Revisionsrapporten konstaterar även att arbetsmiljöronder görs i pappersformat alternativt i Excel. Som nämnts tidigare har Ambulans, diagnostik och hälsas verksamheter i år genomfört arbetsmiljöronden i styr- och ledningssystemet Stratsys. På detta sätt får verksamheterna resultat på verksamhets-, områdes- och förvaltningsnivå. Vidare underlättar det för chefer att göra riskkartläggning.

Säkerhetsrutiner (nya och reviderade) förankras i säkerhetssamordnarnätverket som lyfter dem till respektive förvaltningschef för spridning till verksamheterna. Ett arbete med att förtydliga beslutsgången genom alla led behöver genomföras. Rutinen för säkerhetsarbetet bör även läggas in i chefernas årshjul så att frågan aktualiseras vid alla förändringar eller minst 1 gång/år. Även rutinen för tillbud och arbetsskador med tillhörande rapporteringshantering bör läggas in i chefernas årshjul för att säkerställa en medvetenhet hos chefer och medarbetare.

Ett arbete pågår även med att utveckla uppföljning och återkoppling av tillbud och arbetsskador i syfte att förenkla och förtydliga, samt få en ökad återrapportering till medarbetarna. Regionstyrelsen är medveten om att de genom systematisk

uppföljning säkerställer att även åtgärder görs, att medarbetarnas förtroende för chefen ökar och att engagemanget för att rapportera händelser ökar.

Rekommendation 7. Se över frågeformuleringarna och svarsalternativen vad gäller frågor rörande hot och våld i medarbetarenkäten.

Arbetsgivaren har för avsikt att förtydliga frågeformuleringen kring vart man vänder sig vid utsatthet, inför nästa undersökningstillfälle, då det framkommit i utvärderingen av medarbetarundersökningssprocessen att vissa yrkesgrupper misstolkar frågan. Dessutom kommer en fråga kring om medarbetaren vet hur den ska agera i den akuta hot eller våldssituationen att läggas till.

Arbetsgivaren har i övrigt inte för avsikt att dela upp utsatthetsfrågorna med anledning av att undersökningens resultatets syfte är att ge en indikation på hur organisationen mår och inom vilka arbetsmiljöområden som eventuella risker eller brister, respektive styrkor upplevs förekomma. Resultatet ska hanteras som ett dialogunderlag för respektive arbetsplats att gemensamt analysera och riskbedöma arbetsplatsens arbetsförhållanden, samt ge förutsättningar för väl underbyggda prioriteringar av förbättringsåtgärder för arbetsgruppen eller, vid behov, fördjupande undersökning eller analys. Arbetsgivaren ser även en risk för att anonymitet och integritet inte kan säkerställas om en uppdelning i svaren mellan chef och medarbetare görs, med en möjlig konsekvens att chefer på individnivå hängs ut, vilket skulle kunna leda till en kränkning i sig.

Arbetsgivarens interna utvärdering har även visat på att modellen med få frågor och den snabba återkopplingen har bidragit till att medarbetare har känt ett större ägandeskap och känsla av delaktighet i analys av resultatet än tidigare år, samt påverkansmöjlighet av vilka de prioriterade åtgärderna bör vara.

Rekommendation 8. Upprätta regiongemensamma riktlinjer för införande och upprätthållande av skal- och tillträdesskydd för Hallands sjukhus eftersom medarbetare från olika förvaltningar arbetar i samma lokaler

Riktlinjer för det fysiska skyddet av Region Hallands lokaler och verksamheter kommer att tas fram av Säkerhetsavdelningen tillsammans med Regionfastigheter.

Regionstyrelsen

Mikaela Waltersson
Regionstyrelsens ordförande

Cristine Karlsson
HR-direktör