



# STÖRNINGSJOURNEN

Risk- och  
Krisanteringsrapport 2017

## 1. Bakgrund

Störningsjouren i Göteborg AB ingår i Framtiden koncernen helägt av Göteborgs stad. Därav följer att Störningsjouren i allt väsentligt följer Säkerhetspolicy för Göteborgs Stad (2013-08-05) samt Störningsjourens riktlinjer.

Riksdagen har stiftat nya lagar 2003, 2004 och 2006 som ger kommunerna en central och pådrivande roll i samhällets risk- och krishantering. Samtidigt hade stadens policy varit beslutad i tio år utan att man gjort en mer grundligare genomgång hur förvaltningar och bolag följt upp den beslutade policyn. Mot bakgrund av detta begärde stadskansliets enhet för trygghet och beredskap in rapporter om hur förvaltningar och bolag bedriver sin risk- och krishantering med en delrapport under 2006 och en slutrapport 2007. Rapporterna har även behandlats av Störningsjourens styrelse.

Sedan dess har inga förändringar gjorts i struktur eller organisation för Störningsjourens risk- och krishanteringsorganisation. Men i det följande kommer ändock organisation och struktur kort beskrivas varefter arbetet för i år samt planer för kommande år beskrivs.

## 2. Störningsjourens risk- och krishantering

Risk- och krishanteringsarbetet i Störningsjouren styrs av lagar, förordningar och Säkerhetspolicy för Göteborgs Stad. Arbetet syftar till en tryggare och säkrare situation för samtliga anställda.

Till stor del består Störningsjourens verksamhet av mötet med människor som antingen kan känna en otrygghet i sitt boende alternativt kanske skapar en otrygghet för andra genom sitt agerande. Medarbetarna ställs dagligen inför situationer och miljöer där konfliktsituationer, missbruk eller psykisk ohälsa mm råder. Säkerhetsarbetet har därför alltsedan bolaget startades varit en naturlig del i det löpande arbetet.

En riskanalys måste faktiskt göras varje gång ett möte med hyresgäster eller kunder äger rum. Alla medarbetare har ansvar för att upptäckta säkerhetsproblem åtgärdas och/eller rapporteras till berörd beslutsfattare. För att säkerställa ett kvalitativt säkerhetsarbete skall det ske på ett systematiskt sätt samt dokumenteras. Inom ramen för Störningsjourens ordinarie verksamhet bedrivs därför ett systematiskt dokumenterat säkerhetsarbete inom arbetsmiljöområdet såväl som för övrigt säkerhetsarbete i bolaget.

### 2.1 Säkerhetshandboken

Stommen i Störningsjourens systematiska dokumenterade säkerhetsarbete utgörs av en personal- och säkerhetshandbok. Handboken är ett webbaserat hjälpmedel för medarbetarna i deras säkerhetsarbete. Handboken skall fungera både i den akuta såväl som i den förebyggande och uppföljande fasen. I handboken samlas all relevant dokumentation som rör säkerhetsarbetet i Störningsjouren. Checklistor, handlingsplaner och riktlinjer tillsammans med kontaktlistor för hjälp och stöd och protokoll från det systematiska säkerhetsarbetet finns samlat här.

Störningsjouren har genom tillskapandet av handboken skapat en god möjlighet för alla medarbetare att mycket snabbt ta fram rätt information vid rätt tillfälle. Systemet ökar krishanteringsförmågan väsentligt men bidrar också till en positiv utveckling i allt riskhanteringsarbete inklusive det systematiska arbetsmiljöarbetet.

## 2.2 Riskhantering

Störningsjouren har en fastställd plan för hur riskhanteringen skall bedrivas. De viktigaste verktygen för en effektiv riskhantering är regelbunden uppföljning av tillbud, riskinventering i internkontrollplanen, stickprovskontroller av väsentliga risker, personalens arbetsmiljöarbete samt det systematiska brandskyddsarbetet.

- Uppföljning av tillbud sker månadsvis i samband med arbetsplatsträffar där samtliga heltidsanställda deltar samt så delges samma information till bolagsstyrelsen.
- En riskinventering sker kontinuerligt enligt planen för Störningsjourens Interna kontrollplan.
- Störningsjourens skyddsgrupp har tillse att det systematiska arbetsmiljöarbetet fungerar i praktiken. Skyddsgruppen har en plan för hur samtliga medarbetare blir delaktiga i arbetet och hur det skall kvalitetssäkras.
- Brandskyddskontroller/övningar sker vid ett tillfälle under året. Service av brandredskap (skum/pulversläckare, brandfilt, utrymningstavla, första hjälpen) enligt svensk standard SS-3656 sker varje år.

Skyddsgruppen har till uppgift att samordna och utveckla det förebyggande säkerhets- och arbetsmiljöarbetet i Störningsjouren och träffas minst enskilt två gånger per år samt vid personalmöten. Vidare delges bolagsstyrelsen en hot- och tillbudsrapport vid varje sammanträde.

## 2.3 Krishantering

Störningsjourens arbete och organisation under kris finns reglerat i säkerhetsplanen. I detta sammanhang utgör säkerhetshandboken ett viktigt stöd för medarbetare och ledning under krisens alla faser.

Om behov uppstår har även Störningsjouren avtal med en krisjour som dygnet runt kan ställa resurser såsom kristeam och specialister för individuellt krisstöd inom de flesta professioner till förfogande för medarbetare och ledning.

Inom Störningsjouren finns en utsedd krisledningsgrupp.

## 3. Avgränsningar risk- och krishantering

Störningsjouren ingår i Framtidenkoncernen och verkar tillsammans med sina koncernsystrar i bl. a. Säkerhetsrådet för att arbeta förebyggande både vad gäller trygghet och säkerhet inom stadens bostadsområden mm. I görligaste mån kan självfallet Störningsjouren även utgöra ett stöd för sina kunder i deras risk- och krishantering.

Störningsjourens dagpersonal fungerar idag som bollplank/rådgivare och stöd för samtliga systerbolags organisationer i arbetet med störningar i boendet mm. Därigenom tangerar Störningsjouren också respektive bolags krishantering i vissa delar, dock har inget ansvar i formell mening lyfts över till Störningsjourens personal avseende de andra bolagens krishantering.

## 4. Året som gått (2017)

2017 är det fjärde helåret med personlarm, kopplade till Securitas, som används ute i fält under natten. Detta har fungerat överlag bra vid test och uppfattningen är att detta är ett trygghetsskapande arbetsredskap. Under året har det använts skarpt två gånger och båda gångerna har det fungerat enligt plan. Vi har även under året ökat kunskapen med handhavande av personlarm hos nattpersonal.

Under våren hade Störningsjouren en två-dagars konferens med en inbjuden föreläsare som tog upp missbruk/schizofreni. Föreläsaren är idag pappa till två barn och lever ett vanligt familjeliv. 2010 gav han ut sin självbiografiska bok En lång väg hem, som handlar om hans egna erfarenheter av missbruk och schizofreni, men framförallt om modet som fick honom att vända om och hitta vägen tillbaka till livet. Psykisk ohälsa är återkommande i vårt arbete varför detta var en uppskattad föreläsning. Viss personal har även haft en utbildning kring olika personligheter och hur dessa bemöts bäst.

Störningsjouren innehar två RAKEL i organisationen för att kunna bistå övriga koncernen vid eventuella kriser. Sambandsövningar sker kontinuerligt över staden där Störningsjouren aktivt deltar.

Under slutet av 2016 flyttade vi till nya lokaler varför en helt ny SBA, Systematiskt Brandskyddsarbete, fått arbetas fram. Vi har i lokalerna nu även en hjärtstartare.

RSA, Risk och sårbarhetsanalys, gjordes under 2016, första kvartalet, i samspråk med övriga koncernen genom säkerhetsrådet. Denna skall inte göras innevarande år.

Förberedelser under året för uppstart av ny avdelning med Fastighetsjour har gjorts varav en var riskanalys för avdelningen.

I övrigt under året har arbetet flutit på med det systematiska arbetsmiljöarbetet enligt gällande rutiner.

Sedan några år tillbaks har vi också tagit fram nya och bättre tillbudsrapporter. Vi delar upp den i tre delar; avvikelser (Värt att diskutera), tillbud (Oj) samt incident (Aj).

Genom denna uppdelning får vi in fler rapporter på eventuella risker eller mönster som vi nu också kan arbeta förebyggande med.

Alla rapporter förs även in i en mall för att kunna användas som underlag i det systematiska arbetsmiljöarbetet.

Denna statistik belyses under året av skyddsgruppen för att se om det finns eventuella mönster eller lärdomar i våra tillbud. Skyddsgruppen består av representanter från arbetsgivare, facket samt skyddsombud och skall träffas minst två gånger per år.

Under 2017 (fram till 4 november) har vi haft:

Avvikelser: 14

Tillbud: 8

Incident: 1

Detta är totalt sett en minskning från föregående år. 23 skrivna rapporter mot 28 år 2016.

En flerårig utbildningsplan är också påbörjad sedan 2012 och har följts planenligt under år 2017.

Annika Öby (Verksamhetschef) / Lars Lansinger (Nattchef)

Säkerhetsansvariga på Störningsjouren i Göteborg AB