



# STÖRNINGSJOURNEN

Risk- och  
Krisanteringsrapport 2018

## 1. Bakgrund

Störningsjouren i Göteborg är ett helägt dotterbolag till Förvaltnings AB Framtiden, vilket är helägt av Göteborgs stad.

Bolaget erbjuder ett helhetstänk till fastighetsägare med hjälp med att hantera boendesociala och fastighetsrelaterade frågor som uppstår såväl dag- som nattetid. Från förebyggande insatser till omedelbara åtgärder, 365 dagar om året.

Bolaget har ca 55 anställda fördelade på avdelningarna bolagsledning, Trygghetskonsulent natt, Trygghetskonsulent Dag, Oriktiga hyresförhållanden, Fastighetsjour samt Säkerhet.

## 2. Störningsjourens risk- och krishantering

Risk- och krishanteringsarbetet i Störningsjouren styrs av legala krav, Göteborgs stads policy och riktlinjer samt anvisningar och instruktioner från Framtiden koncernen. Arbetet syftar till en säkrare och tryggare arbetsmiljö för alla 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 görs 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(krisjouren). 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 ledningsgrupp har att tillse att det systematiska arbetsmiljöarbetet fungerar i praktiken. Ledningsgruppen 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

Ledningsgruppen har till uppgift att samordna och utveckla det förebyggande säkerhets- och arbetsmiljöarbetet i Störningsjouren. 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 2018

### 4.1 RSA

Samtliga kommuner och landsting ska göra en RSA enligt lagen (2006:544) om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och under höjd beredskap. Under 2018 har RSA, Risk och sårbarhetsanalys, genomförts och rapporterats in till Göteborg stad i enlighet med givna riktlinjer.

Steg 1 handlar om att verksamhetens åtaganden skall identifieras, för Störningsjourens del har följande identifierats;

Trygghetskonsulent Natt - Störningsjouren erbjuder fastighetsägare hjälp med att hantera störningar som uppstår i samband med att hyresgästen upplever en störning under kvällen och nattetid i sin bostad.

Trygghetskonsulent dag - Arbetet innebär att, för våra systerbolag, hantera störningsärenden samt ärenden som rör olika typer av bo-social problematik. En del i arbetet är också att, i hyresrättsliga frågor, vara en rådgörande och stöttande part gentemot personalen i våra systerbolag. Uppdraget är, i linje med stadens beslut, att arbeta vräkningsförebyggande och i största möjliga mån sträva mot lösningar så att personer kan bo kvar i sina bostäder.

Oriktiga hyresförhållanden - Arbetar med att säkerställa att de som bor inom allmännyttan, våra systerbolag har korrekta hyresförhållanden, motverka otrygghet i bostadsmiljön.

Fastighetsjouren - hanterar koncernens felanmälan under jourtid.

- Besvara, bedöma och rapportera felanmälningar och larm från våra kunders hyresgäster.
- Ge "hjälp till självhjälp", det vill säga att stödja hyresgästen att själv kunna åtgärda lättare problem, styra icke akuta ärenden till ordinarie arbetstid och berört bolag, samt om nödvändigt kontakta entreprenör för akut åtgärd.
- Rapportera och dokumentera information i våra datorsystem

Gällande de identifierad åtagande skall även en bedömning göras avseende om åtagandet klassas som samhällsviktig verksamhet i enlighet med MSB's definition. Ingen del av Störningsjourens åtaganden faller in under MSB's definition för samhällsviktig verksamhet, dock tillför verksamheten ett stort värde inom allmännyttans säkerhets och trygghetsarbete i stadens bostadsområden.

Steg 2 handlar om att identifiera övergripande risker inom verksamheten samt bedöma orsaker samt sannolikhet och konsekvenser utifrån människa, egendom, miljö samt samhällets funktionalitet. De risker som har identifierats är;

- 1) Hot och våld mot personal – Orsak(på grund av) kriminella, organiserad brottslighet, psykiskt sjuka människor, människor i kris
- 2) Otrygga bostadsområden - Orsak(på grund av) kriminella gäng, organiserad brottslighet

#### 4.2 RAKEL, WIS, TiB

Störningsjouren innehar två RAKEL enheter i organisationen för att kunna bistå övriga koncernen vid eventuella kriser. Verksamheten har löpande deltagit i de RAKEL-tester som genomförs centralt i staden. Störningsjourens säkerhetschef har under året deltagit i stadens WIS utbildning. WIS är ett nationellt webbaserat informationssystem som underlättar för aktörer att dela information före, under och efter samhällsstörningar. Under 2019 kommer verksamhetens behov av WIS att utredas genom ett samlat arbete i koncernens säkerhetsråd. Under året har en koncerngemensam TiB(Tjänsteman i Beredskap) funktion inrättats, denna funktion bemannas dagtid av ledningsgruppen på Störningsjouren och övrig tid av Fastighetsjouren.

#### 4.3 Diverse

2018 är det femte året med personlarm, kopplade till Securitas, som används ute i fält under natten. Detta har fungerat överlag bra vid test(12ggr/år) och uppfattningen är att detta är ett trygghetsskapande arbetsredskap. Under året har personlarmen inte behövs användas i skarpt läge en enda gång

Under 2018 har det genomförts utbildningar för berörda arbetsgrupper avseende parallella maktstrukturer, lågaffektivt bemötande och Våld i Nära, syftet har varit att öka medarbetarnas kunskap och förståelse samt förmåga att agera i olika situationer.

Fysisk miljöronnd samt brandskyddsronnd har genomförts i verksamheten utan större avvikelser.

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

#### 4.4 Incidentrapportering

Sedan några år tillbaks har vi också tagit fram nya och bättre tillbudsrapporter. Vi delar upp den i tre delar; avvikelse (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.

Under 2018 har det gemensamt inom koncernen bedrivits ett arbete med att skapa en gemensam personsäkerhetsprocess, där i är en del att ta fram och införa ett nytt digitalt system för händelserapportering. I slutet av 2018 fattades beslut i koncernledning gällande att införa FASTIA AFA-

försäkringars system för händelserapportering, systemet kommer att tas i bruk under första halvåret 2019. Förhoppningen är att systemet kommer skapa en enkelhet gällande själva rapporteringen vilket i sin tur med stor trolighet och förhoppning kommer leda till att fler händelser och iakttagelser kommer att rapporteras. Vidare så skapar systemet bättre förutsättningar för att kunna analysera alla händelser i stort och smått, att kunna urskilja mönster och hitta förbättringsmöjligheter.

#### 4.5 Inträffade händelser inkl. kortare analys och bedömning

Under 2018 har Störningsjouren haft;

Avvikelser: 11st

Tillbud: 6st

Incident: 5st

Detta är totalt sett en minskning från föregående år. 22 skrivna rapporter mot 23 år 2017.

I denna statistik ingår bl.a.

- 1st våldshändelse mot personal. Personal ringdes ut på en störning där en granne identifierat kvinnoiskrik. När personalen ringer på hos den störande möts de av en mycket aggressiv man, situationen slutar med att en av personalen knuffas ned för trappan – fallet dämpas dock av att medarbetaren var beredd och höll sig i trappräcket. Händelsen polisanmäls, anmälaren döms sedermera till 3 års fängelse för våldtäkt samt misshandel av både den aktuella kvinnan samt Störningsjourens medarbetare, både i tingsrätten och hovrätten. Ärendet har även varit i hyresnämnden där beslut fattas om hyresavtalets upphörande.
- 6st av de rapporterade händelserna handlar om obehagliga/hotfulla situationer eller att direkta hot uttalats mot personalen.
- 4st av händelserna är i samband med bilkörning, 3st mindre ex påbackad trottoarkant, och 1st trafikolycka där en medarbetares bil blev påkörd, dock utan personskada.
- 5st av avvikelserna handlar om att personal har gått in i den störandes lägenhet vilket är emot gällande rutiner, dock har dessa situationer ej varit förknippade med någon sorts våld eller hot.

Rapporteringsnivån gällande inträffade händelser skiljer sig åt inom verksamheten, delar av verksamheten har en hög frekvens på att rapportera inträffade händelser medan andra delar har en större förbättringspotential. Förhoppningen är att i samband med införandet av ett nytt digitalt system under 2019 kunna öka rapporteringsfrekvensen.

Störningsjourens grunduppdrag är att hjälpa fastighetsägare med att hantera störningsärenden samt ärenden som rör olika typer av bo-social problematik. Detta innebär med automatik att verksamhetens medarbetare stor utsträckning blir involverad där det redan finns problem av olika karaktär och däri många gånger en förhöjd risk för hot och våld. Även om arbetet i sin natur innebär en förhöjd sannolikhet att utsättas för hot och våld så är det en risk om aldrig kan accepteras. Verksamheten jobbar aktivt med att hela tiden utveckla sina metoder, utbilda personalen, utveckla bemötande och analysera inträffade händelser i syfte att bli än bättre på att minska sannolikheten för hot och våldssituationer samt öka förmågan till att hantera situationer inträffar.

#### 4.6 Bedömning av säkerhetsnivå

Sammantaget kan det konstateras att medarbetarna inom bolaget har en mycket god riskmedvetenhet och är bra rustade för att kunna hantera de situationer som uppstår. Risken för hot och våld kan aldrig accepteras men bolagets bedömning är att, med det aktiva arbete som bedrivs löpande, kan säkerhetsnivån anses vara acceptabel.