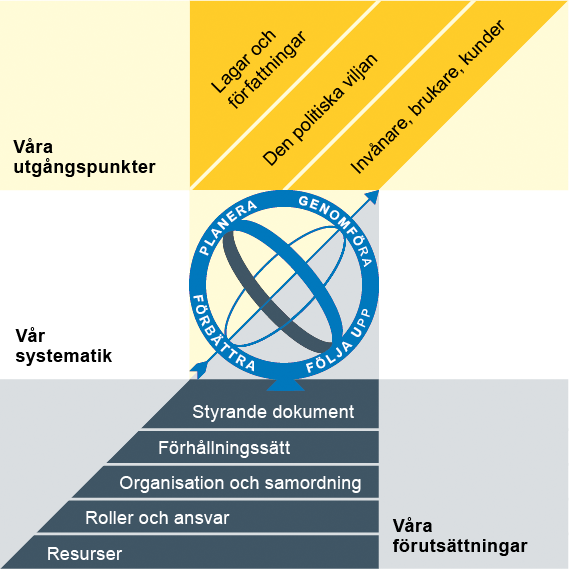


Förvaltnings AB Framtidens anvisningar för personsäkerhet



**Göteborgs Stads styrsystem**

Utgångspunkterna för styrningen av Göteborgs Stad är lagar och författningar, den politiska viljan och stadens invånare, brukare och kunder. För att förverkliga utgångspunkterna behövs förutsättningar av olika slag. Stadens politiker har möjlighet att genom styrande dokument beskriva hur de vill realisera den politiska viljan. Inom Göteborgs Stad gäller de styrande dokument som antas av kommunfullmäktige och kommunstyrelsen. Därutöver fastställer nämnder och bolagsstyrelser egna styrande dokument för sin egen verksamhet. Kommunfullmäktiges budget är det övergripande och överordnade styrande dokumentet för Göteborgs Stads nämnder och bolagsstyrelser.

**Om Göteborgs Stads styrande dokument**

Göteborgs Stads styrande dokument är våra förutsättningar för att vi ska göra rätt saker på rätt sätt. De anger vad nämnder/styrelser och förvaltningar/bolag ska göra, vem som ska göra det och hur det ska göras. Styrande dokument är samlingsbegreppet för dessa dokument.

Stadens grundläggande principer såsom demokratisk grundsyn, principer om mänskliga rättigheter och icke-diskriminering omsätts i praktisk verksamhet genom att de integreras i stadens ordinarie beslutsprocesser. Beredning av och beslut om styrande dokument har en stor betydelse för förverkligandet av dessa principer i stadens verksamheter.

De styrande dokumenten ska göra det tydligt både för organisationen och för invånare, brukare, kunder, leverantörer, samarbetspartners och andra intressenter vad som förväntas av förvaltningar och bolag. De styrande dokumenten ligger till grund för att utkräva ansvar när vi inte arbetar i enlighet med vad som är beslutat.

Kommunala föreskrifter
– Normgivning mot enskild
– Riktade styrande dokument

Planerande och reglerande styrande dokument
– Planerande styrande dokument
– Reglerande styrande dokument

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dokumentnamn: Förvaltnings AB Framtidens anvisningar för personsäkerhet | | | |
| Beslutad av: | Gäller för: | Diarienummer: | Datum och paragraf för beslutet: |
| [Nämnd/styrelse/befattning] | Förvaltnings AB Framtiden och samtliga dotterbolag i koncernen | [Nummer] | [Text] |
| Dokumentsort: | Giltighetstid: | Senast reviderad: | Dokumentansvarig: |
| Anvisning | [Giltighetstid] | [Datum] | Säkerhetschef |
| Bilagor: [Bilagor] | | | |

Innehåll

[Inledning 2](#_Toc6408199)

[Syftet med denna anvisning 2](#_Toc6408200)

[Vem omfattas av anvisningen 2](#_Toc6408201)

[Koppling till andra styrande dokument 2](#_Toc6408202)

[Stödjande dokument 2](#_Toc6408203)

[1. Koncerngemensamt förhållningssätt avseende personsäkerhet 2](#_Toc6408204)

[1.1 Förhållningssätt: 2](#_Toc6408205)

[2. Övergripande personsäkerhetsprocess inom koncernen 2](#_Toc6408206)

[2.1 Kompetens/Utbildning 2](#_Toc6408207)

[2.2 Riskbedömningar 2](#_Toc6408208)

[Årlig riskanalys avseende hot och våld 2](#_Toc6408209)

[Situationsanpassade riskanalyser 2](#_Toc6408210)

[2.3 Åtgärdsprogram vid en händelse 2](#_Toc6408211)

[2.4 Incidentrapporteringssystem - IA 2](#_Toc6408212)

# Inledning

## Syftet med denna anvisning

Det primära syftet med dessa anvisningar är att skapa förutsättningar för en säker och trygg arbetsmiljö för koncernens alla medarbetare avseende potentiella hot- och våldssituationer. Dessa anvisningar tydliggör Framtiden-koncernens förhållningssätt avseende hot och våld, vidare beskrivs koncernens arbetssätt i en personsäkerhetsprocess och hur den avser att fungera före, under och efter potentiella hot- och våldssituationer.

## Vem omfattas av anvisningen

Denna anvisning gäller tillsvidare för samtlig personal inom Framtidenkoncernen och dess dotterbolag så som Poseidon, Bostadsbolaget, Familjebostäder, Gårdstensbostäder, Byggutveckling, Egnahemsbolaget och Störningsjouren.

## Koppling till andra styrande dokument

Nedan följer en uppräkning av gällande styrdokument utfärdade av Göteborgs Stads kommunfullmäktige som är relevanta att beakta.

* Säkerhetspolicy för Göteborgs Stad
* Göteborgs Stads Riktlinje för Personsäkerhet, daterad 2017-11-23 (ev. länk)

## Stödjande dokument

Inom Göteborgs Stad:

* Råd för personsäkerhet, daterad 2018-05-07 version 1.

Inom Framtidenkoncernen finns det som ett stöd i personsäkerhetsarbetet några olika checklistor. Utöver detta används incidentrapporteringssystemet IA (genom AFA Försäkring) där samtliga händelser skall rapporteras/ utredas/ åtgärdas/ följas upp.

* Årlig riskanalys avseende hot och våld
* Situationsanpassad riskanalys nivå 1 – checklista finns även i IA-systemet
* Situationsanpassad riskanalys nivå 2
* Situationsanpassad riskanalys nivå 3 - HCR-20(externt verktyg för riskanalys)
* Åtgärdsprogram vid händelse

# 1. Koncerngemensamt förhållningssätt avseende personsäkerhet

Personalen inom Framtidenkoncernen och dess dotterbolag är en vital resurs och deras säkerhet är prioriterat.

Framtidenkoncernens mål är att alla medarbetare ska känna sig säkra och trygga på sin arbetsplats.

Personsäkerhetsarbetet utgår från gemensamma och övergripande förhållningssätt som skall genomsyra alla delar i verksamheten.

## 1.1 Förhållningssätt:

Nolltolerans   
- Inom Framtiden koncernen är alla former av trakasserier, hot och våld, otillåten påverkan oacceptabelt. Det är en självklarhet att ingen personal skall behöva utsättas för detta i sitt tjänsteutövande.

Stöd   
- Alla medarbetare skall behandlas likvärdigt och alla skall få det stöd som behövs. Stödet skall anpassas efter den faktiska händelsen och de individuella behov som varje enskild medarbetare har.

Rapportera   
- Alla händelser/incidenter/tillbud skall rapporteras och lagöverträdelser skall polisanmälas. För att kunna skapa förutsättningar för ett långsiktigt förebyggande arbete måste vi basera våra åtgärder utifrån hur verkligheten ser ut. Som en aktör inom det offentliga har vi ett samhällsansvar att anmäla lagöverträdelser.

Rutiner   
- Alla skall känna till och känna sig trygga med koncernens förhållningssätt, rutiner och arbetssätt avseende personsäkerhet. Alla medarbetare har ett eget ansvar att tillse att man har kännedom om gällande rutiner och regler. Alla rutiner har till syfte att minska risken för att händelser inträffar och i förekommande fall minimera konsekvenserna av inträffade händelser.

Ekonomi   
- Alla medarbetare skall hållas ekonomiskt skadeslösa för händelser kopplad till det egna tjänsteutövandet. Ingen anställd skall behöva drabbas ekonomiskt för att man drabbas av händelser med anledning av att man utför sitt arbete.

# 2. Övergripande personsäkerhetsprocess inom koncernen

Personsäkerhetsprocessen bygger i sin helhet på ett före, under och efter-perspektiv. Vi skall göra vad vi kan före en händelse för att försöka förebygga/ förhindra att hot- och våldssituationer inträffar. Vi har kunskap och kompetens för att kunna minska risken för att något inträffar.   
Vi genomför riskanalyser för att kunna vidta rätt skyddsåtgärder. Om en händelse ändå inträffar skall vi ha arbetsrutiner så att vi kan hantera en händelse och i möjligaste mån verka för att eventuella konsekvenserna minimeras. När något inträffat skall vi analysera händelsen i syfte att kunna utveckla och förbättra arbetssätt och rutiner. Därmed minimeras risken för att det inträffar igen.

De fyra grundpelarna i personsäkerhetsprocessen är;

1) Kompetens och utbildning

2) Riskbedömningar och analyser i olika nivåer

3) Åtgärdsprogram som aktiveras när en händelse inträffar

4) Incidentsystem där alla händelser skall rapporteras, analyseras och korrigerade åtgärder genomföras.

Personsäkerhetsprocess



Förhållningssätt

Kompetens

Åtgärdsprogram

Riskanalyser

Incidentsystem IA

## 

## 2.1 Kompetens/Utbildning

Tyngdpunkten på arbetet med personsäkerhet skall ligga på att förebygga/ förhindra hot- och våldssituationer mot verksamhetens personal. En viktig faktor är att personalen har kompetens och utbildning för att kunna både motverka och hantera de hot- och våldssituationer som uppstår.

I dagens samhälle krävs en mångfasetterad kompetensbas för att kunna hantera de olika situationer som kan uppkomma. Ett område som identifierats är grundläggande samhällskunskap för att ha en förståelse för olika bakomliggande faktorer. Exempel på detta är parallella maktstrukturer, extremism, organiserad brottslighet, psykisk ohälsa, våld i nära relationer, suicid m.m.

Vidare behöver olika personalgrupper ha kunskap om hur det egna förhållningssättet/ bemötandet kan påverka olika situationer och ens förmåga att agera och hantera konfliktsituationer.

Målet är att minimera risken för hot och våld.

Det pågår ett arbete med en koncerngemensam utbildningsstrategi och kopplat till den en genomförandeplan för utbildningar inom arbetsmiljö med fokus på trygghet och säkerhet. För att nå rätt målgrupp med utbildningarna kommer en kompetens/utbildningsmatris arbetas fram/uppdateras där nödvändiga kompetenser och färdigheter identifieras baserat på verksamheternas olika roller. Medarbetare på samtliga nivåer kommer erbjudas utbildning för att säkerställa att det i koncernen och bolagen finns rätt kunskapsmässiga förutsättningar.

Inom och mellan dotterbolagen och koncernen skall alla verksamheter arbeta aktivt med erfarenhetsutbyte. Att ta del av inträffade händelser samt positiva och negativa lärdomar av dessa ger värdefull kunskap.

## 2.2 Riskbedömningar

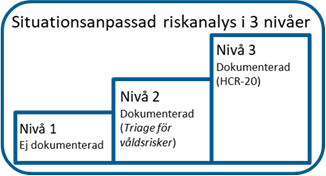
### Årlig riskanalys avseende hot och våld

Samtliga bolag inom Framtiden-koncernen skall årligen genomföra en riskanalys avseende personsäkerhet kopplat till risken för att utsättas för hot och våld. Den årliga riskanalysen skall innehålla en genomgång och analys av de senaste 12 månadernas händelser/incidenter kopplade till hot- och våldssituationer. Den årliga genomgången skall även gå igenom befintliga rutiner och latenta hot. Checklista finns för detta, Årlig riskanalys avseende hot och våld(Länk). Denna checklista kan med fördel användas på flera organisatoriska nivåer inom verksamheten men skall som ett minimum aggregeras och sammanställas på bolagsnivå varje år.

Riskanalysens resultat skall integreras i den riskanalys som genomförs inom ramen för ”intern styrning och kontroll”, de behov av åtgärder/ förändringar som identifieras skall integreras i den åtgärdsplan/ handlingsplan som genereras inom ramen för arbetet med intern styrning och kontroll.

### Situationsanpassade riskanalyser

Utöver den årliga riskanalysen skall det löpande i verksamheten genomföras riskanalyser dels inför potentiella risksituationer men även i de fall där olika händelser inträffar och det finns ett behov av att bedöma risken för hot och våld mot personalen. Dessa situationsanpassade riskanalyser finns i 3 olika nivåer av eskalerande art.



Nivå 1

Inför potentiellt riskfyllda situationer har alla ett ansvar att bedöma de eventuella riskerna som situationen kan medföra. Alla sorters negativa besked och återkopplingar kan potentiellt innebära en ökad risk för hot och våld. Exempel på situationer kan vara; inför besök i bostad, när varningsbrev skall skickas, inför/ i samband med uppsägning/ avhysning, återkoppling gällande diverse ordningsstörningar. Inför den sortens situationer skall det i första läget genomföras en enkel riskanalys ”Situationsanpassad riskanalys nivå 1” (Länk). Denna riskanalys innebär att personalen skall ställa sig en rad frågor utifrån befintlig kännedom om den mottagande individen. Detta för att undersöka om det finns kända faktorer som kan tyda på en förhöjd potentiell risk. De frågor som personalen skall ställa sig finns i ”Situationsanpassad riskanalys nivå 1”, samma frågor finns som en checklista i IA-appen (incidentrapporteringssystem).   
I nivå 1 ställs inga krav på att det skall dokumenteras. Om någon av frågorna i nivå 1 faller ut med ett jakande svar skall en mer omfattande riskanalys genomföras - nivå 2.

Om/ När nedanstående situationer inträffar behöver en riskanalys nivå 1 också genomföras; konfliktsituationer, störningar, vid vetskap om missbruk och/eller psykisk ohälsa, misstankar om oriktiga hyresförhållanden (OH).

Nivå 2

Riskanalysen i nivå 2 är mer omfattande och skall dokumenteras. I denna riskanalys skall en faktainsamling göras utifrån flera parametrar och därefter skall primära och sekundära varningssignaler identifieras, sorteras och prioriteras. Slutligen skall relevanta skyddsåtgärder vidtas i förhållande till föreliggande risk. Checklista för detta finns ”Situationsanpassad riskanalys nivå 2” (Länk) När nivå 2 skall göras bör säkerhetsfunktionen involveras och stödja verksamheten med analysen.

Informationen som hanteras i riskanalysen och dess resultat skall hanteras på ett integritetsvärdigt sätt och i enlighet med GDPR. Informationen och bedömningen om riskerna skall dock spridas till de som berörs av ärendet och som kan komma i kontakt med individen.

Notera att det kan finnas flera aktörer både inom bolaget/ koncernen och utanför.

Nivå 3

Om höga risker och/eller allvarlig psykisk ohälsa identifieras i nivå 2 bör även nästa nivå av riskanalys genomföras – Nivå 3. För Situationsanpassad riskanalys nivå 3 används ett externt verktyg som heter HCR-20(Länk). När en riskanalys nivå 3 skall genomföras skall säkerhetsfunktionen delta och så även någon person som är utbildad i HCR-20.

## 2.3 Åtgärdsprogram vid en händelse

Alla händelser kopplade till hot och våld kommer tyvärr aldrig att kunna undvikas helt oavsett hur förebyggande verksamheten arbetar. I de händelser som hot och/ eller våld inträffar mot verksamhetens personal gäller att dessa händelser hanteras på bästa sätt och att all berörd personal får det stöd som behövs. När någon anställd drabbas av en hot- och/ eller en våldssituation skall Framtid-koncernens åtgärdsprogram omgående aktiveras. Åtgärdsprogrammet är uppbyggt i 5 delar och utformat som en checklista med en rad olika åtgärder som skall vidtas. Programmet omfattar aktiviteter på följande områden: ”Åtgärdsprogram vid händelse” (Länk)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Åtgärdsprogram vid en händelse | | | |
| **Del 1 - Akuta läget**  Åtgärder på plats  Åtgärder samma dag | **Del 2-** Första veckan | **Del 3** - vecka 2 och framåt, så länge som behov kvarstår | **Del 4** - Rättegång  Förberedelser inför rättegång  Stöd under/efter rättegång |
| **Del 5** – Utredning/utvärdering  Utredning av händelsen - Denna del kan med fördel göras parallellt med övriga delar  Utvärdering av hanteringen - Denna del görs sist | | | |

Checklistan är utformad på sådant sätt att när den fylls i skall kunna användas som en handlingsplan där ansvariga för olika aktiviteter sätts och som löpande följs upp.   
Alla aktiviteter är inte alltid relevanta beroende på vad som har inträffat. När händelser inträffar skall också en förnyad riskanalys genomföras, i dessa fall skall den ”Situationsanpassad riskanalys - nivå 2” användas. Alla händelser skall rapporteras i koncernens gemensamma incidentrapporteringssystem(IA). När händelser inträffar som är en lagöverträdelse skall även polisanmälas göras. Vid polisanmälan gällande hot och våld skall arbetsgivare stå som målsägare – om detta inte görs kommer arbetsgivare inte vara berättigad till att ta del av den fortsatta hanteringen av ärendet. För att skydda personalen kan anställningsnummer uppges och i de fall man kan misstänka risk för repressalier så kan åtkomstskydd begäras. Ansvarig chef skall hjälpa till med att göra polisanmälan. Sök stöd i säkerhetsorganisationen/ krisledningen när så behövs/ önskas.

När en händelse inträffar är det viktigt att kunna komma i kontakt med rätt funktioner/ personer. Respektive verksamhet ansvarar för att tillse att organisationen har tillgång till uppdaterade kontaktlistor till både interna och externa aktörer så som Polis, Räddningstjänst, tjänsteman i beredskap (TIB), säkerhetsfunktionen m.fl. samt egen relevant personal. Dessa kontaktlistor skall hanteras tillsammans med verksamhetens krisledningsplan. Verksamheten skall också ha tillgång till uppdaterade anhöriglistor. Dessa skall uppdateras löpande, alla anställda har som ansvar att meddela eventuella förändringar och arbetsgivaren har till ansvar att minst en gång/ år efterfråga eventuella förändringar, lämpligen i samband med utvecklingssamtalet.

## 2.4 Incidentrapporteringssystem - IA

Alla hot och våldssituationer som inträffar skall rapporteras i koncernens gemensamma incidentrapporteringssystem – IA-systemet. Det är av avgörande betydelse att ansvariga för verksamheten får en vetskap om vad som inträffar för att kunna vidta rätt åtgärder, både på kort och lång sikt. Händelser i IA -systemet skall utredas, åtgärdas och följas upp. Från IA-systemet kan man även ta ut olika sorters rapporter och sammanställningar över de händelser som rapporterats. Denna statistik skall användas bl.a. när den årliga övergripande riskanalysen genomförs.

IA-systemet hanterar alla sorters händelser så som riskobservationer, tillbud, olycksfall, färdolycksfall, arbetssjukdom, miljö, kvalitet, egendom/säkerhet, förbättringsförslag och övriga avvikelser. Att rapportera alla sorters händelser, incidenter och iakttagelser i systemet så skapas en kartläggning som kan användas för att på en faktabaserad grund kunna fatta olika sorters beslut och rikta olika insatser på ett resurseffektivt sätt i allt säkerhets och trygghetsarbete. I IA-systemet kan även olika sorters checklistor även skapas och användas i verksamheten.

# 