

Störningsjouren i Göteborg AB



### **Styrelsehandling 13**

Datum 2020-05-06

Ärendenummer: SJ2020-0066

Handläggare

Sofia Gärdfors

Telefon: 031-773 83 84

E-post: sofia.gardsfors@storningsjouren.goteborg.se

## **Risk- och krishanteringsrapport 2019**

### **Förslag till beslut**

### **Styrelsen för Störningsjouren i Göteborg AB föreslår besluta:**

Om Risk- och krishanteringsrapport 2019.

### **Sammanfattning**

Årligen görs en sammantagen bedömning av bolagets risk- och krishantering. Under året 2019 har Störningsjouren gjort förbättringsåtgärder genom att implementera en personsäkerhetsprocess samt införa IA-systemet för incidentrapportering.

Utifrån att personal dagligen träffar hyresgäster i situationer som innebär någon form av konflikt är riskmedvetenheten hög på samtliga avdelningar. Under året har 36 avvikelser, tillbud och incidenter rapporterats varav 15 rapporter uppstod efter upplevd obehaglig eller hotfull situation från personal. Ingen situation har resulterat i att någon utsatts för våld.

Under 2019 har det genomförts utbildningar för berörda arbetsgrupper avseende våldsbejakande extremism, mänskliga rättigheter, fördjupningsutbildning för trygghetskonsulent natt avseende Våld i Nära Relation. Syftet har varit att öka medarbetarnas kunskap och förståelse samt förmåga att agera i olika situationer.

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.

### **Bedömning ur ekonomisk dimension**

Bolaget inte har funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension.

### **Bedömning ur ekologisk dimension**

Bolaget inte har funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension.

### **Bedömning ur social dimension**

Av rapporten framgår att arbetet syftar till en säkrare och tryggare arbetsmiljö för alla anställda. Störningsjourens grunduppdrag är att motverka otrygghet i bostadsmiljön. Vi bedömer att hyresgäster känner sig trygga i kontakten med oss, vilket vi tror bidrar till nöjda hyresgäster.

## Samverkan

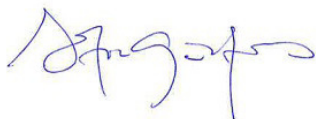
Ärendet har inte bedömts vara föremål för samverkan.

## Bilagor

1. Störningsjouren Risk- och krishanteringsrapport 2019

Datum 2020-05-06

Underskrift



Namnförtydligande

Sofia Gärdsfors, VD



# STÖRNINGSJOURN

Risk- och  
Krisanteringsrapport 2019

## 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.

Bolagets viktigaste bidrag har under året varit att samtliga avdelningar hållit fortsatt hög kvalitet i bemötande kring såväl stora och små händelser. Våra handläggares spetskompetens i bemötande aktualiseras främst i ärenden med hot, våld, konflikt, psykisk ohälsa, oro, sorg, förvirring mm. Detta i kombination med korta svars- och inställelsetider dygnet runt är avgörande för bolagets framgång. Vi bedömer att hyresgäster känner sig trygga i kontakten med oss, vilket vi tror bidrar till nöjda hyresgäster.

## 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. I handboken samlas relevant dokumentation som rör säkerhetsarbetet i Störningsjouren.

Störningsjouren har genom 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.

Utöver handboken har bolaget under 2019 implementerat en koncerngemensam personsäkerhetsprocess innehållandes checklistor för riskanalys samt ett åtgärdsprogram som skall aktiveras vid en händelse. Bolaget har också infört incidentrapporteringssystemet IA. Systemet är ett incidentsystem (händelserapportering, utredning, åtgärd) samt att riskbedömningar kan göras. Statistik kan därefter genereras och analyseras.

Utöver IA-systemet har Störningsjouren även under hösten 2019 kommit igång med en arbetstygndsmätning i realtid via systemet Winningtemp, vilket ger en snabb indikation på hur arbetsmiljön utvecklas i respektive arbetsgrupp såväl som i bolaget som helhet.

## 2.2 Riskhantering

Störningsjouren har en fastställd plan och rutiner för hur riskhanteringen skall bedrivas. De viktigaste verktygen för en effektiv riskhantering är regelbunden riskanalys, 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 avvikelser och tillbud vid varje sammanträde.

## 2.3 Krishantering

Störningsjourens arbete och organisation under kris finns reglerat i säkerhetsplanen. I detta sammanhang utgör säkerhetshandboken i kombination med personsäkerhetsprocessen 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 (ledningsgruppen).

## 3. Avgränsningar risk- och krishantering

Störningsjouren ingår i Framtidenkoncernen och verkar tillsammans med sina koncernsysstrar 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 2019

### 4.1 RSA

Samtliga kommuner och landsting ska göra en Risk och sårbarhetsanalys, RSA, enligt lagen (2006:544) om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och under höjd beredskap. Störningsjouren gjorde en RSA, 2018 i enlighet med Göteborgs stads 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 mot personal – Orsak (på grund av) kriminella, organiserad brottslighet, psykiskt sjuka människor, människor i kris
- 2) Våld mot personal – Orsak (på grund av) kriminella, organiserad brottslighet, psykiskt sjuka människor, människor i kris

### 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.

WIS är ett nationellt webbaserat informationssystem som underlättar för aktörer att dela information före, under och efter samhällsstörningar. Under 2019 har WIS införts inom Framtiden koncernen i enlighet med stadens riktlinjer. Koncernen samt de förvaltande bolagen inklusive Störningsjouren har genom sina säkerhetschefer deltagit i staden övergripande WIS-övningar. Störningsjouren ingår inte än som egen rapportör utan ingår i koncernens rapportering genom säkerhetschefen

Sedan 2018 har en koncerngemensam TiB-funktion (Tjänsteman i Beredskap) inrättats, denna funktion bemannas dagtid av ledningsgruppen på Störningsjouren och övrig tid av Fastighetsjouren. Några händelser har inträffat under året där Göteborgs stad nyttjat Framtidens TiB funktion för att få information om några mindre händelser i form av en lägenhetsbrand samt en sprängning i Rannebergen.

### 4.3 Diverse

2019 är det sjätte året med personlarm, kopplade till larmcentral, 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 behövt användas i skarpt läge en enda gång.

Under 2019 har det hållit utbildning i personsäkerhetsprocessen samt IA, våldsbejakande extremism, mänskliga rättigheter, fördjupningsutbildning för trygghetskonsulent natt avseende Våld i Nära Relation. Syftet har varit att öka medarbetarnas kunskap och förståelse samt förmåga att agera i olika situationer.

Under 2019 har bolaget tagit fasta på att med fackliga representanter och arbetsmiljöombud planera och implementera ett systematiskt arbetsmiljöarbete, SAM, som följer en årlig struktur.

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; 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.

Under 2018 har det gemensamt inom koncernen bedrivits ett arbete med att skapa en gemensam personsäkerhetsprocess, där en del handlade om 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. IA-systemet togs i bruk under första halvåret 2019. Systemet har inneburit en enkelhet gällande själva rapporteringen vilket i sin tur med stor trolighet och Fler händelser har rapporterats

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 2019 har Störningsjouren haft;

Avvikelse: 18 stycken	(2018: 11st)
Tillbud: 14 stycken	(2018: 6st)
Incident: 4 stycken	(2018: 5st)

Detta är totalt sett en ökning från föregående år.

Under året har 36 avvikelser, tillbud och incidenter rapporterats varav 15 rapporter uppstod efter upplevt obehaglig eller hotfull situation från personal. Ingen situation har resulterat i att någon utsatts för våld.

Tillbud rör ofta hot från hyresgäster via telefon eller på plats ute i fastigheterna. Berörd verksamhetschef och säkerhetschefen granskar tillbud/risker samt bedömer vilka åtgärder som bör vidtas. Information angående nulägesbeskrivning om risker meddelas direkt till trygghetskonsulent natt via dess arbetsledare. Utbildningar har hållits. Bolaget samordnar vissa risker med övriga koncernen, både på individnivå samt genom säkerhetsrådet.

Risken hanteras dagligdags och kommer fortsätta att göra så även under 2020.

Majoriteten 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 medans andra delar har en större förbättringspotential. Förhoppningen är att i samband med införandet av IA kommer rapporteringsfrekvensen öka successivt.

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.

Jessica Wejemark, Säkerhetschef  
Störningsjouren i Göteborg AB

Sofia Gärdfors, VD  
Störningsjouren i Göteborg AB