



RISK- OCH KRISHANTERING

I STÖRNINGSJOURN

2016

1. Bakgrund

Störningsjouren i Göteborg AB ingår i Framtidenkoncernen 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 ändå 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 att 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 (2016)

2016 är det tredje 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 trygghetskapande arbetsredskap. Under året har det inte behövts användas i skarpt läge.

Under våren hade Störningsjouren en två-dagars konferens med två inbjudna föreläsare. Kursen hette ”förebyggande utbildning i Hot och våld samt krishantering”. Kursen leddes av en erfaren polis samt en polispräst. En mycket uppskattad utbildning som också drivs i GR:s egen regi.

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 året har flytt till nya lokaler skett varför en helt ny SBA, Systematiskt Brandskyddsarbete, håller på att arbetas fram. Vi har i de nya lokalerna nu även en hjärtstartare.

RSA, Risk och sårbarhetsanalys, har under året första kvartal gjorts i samspråk med övriga koncernen genom säkerhetsrådet.

Under året drabbades en av Störningsjourens anställda för en anlagd brand, utförd av en hyresgäst. Även andra medarbetare inom koncernen har drabbats av detsamma. Mot bakgrund av detta har diskussioner förts kring en ökad säkerhetsmedvetenhet, behovet av riskanalyser samt verktyg för larmning.

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

Från år 2013 har vi också tagit fram nya och bättre tillbudsrapporter. Vi delar upp den i tre delar; avvikelser (Vårt 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.

Under 2016 (fram till november) har vi haft:

Avvikelser: 19

Tillbud: 5

Incident: 4

En flerårig utbildningsplan är också påbörjad sedan 2012 och har följts planenligt under år 2016.