



Datum

2023-02-07

Vår referens

Tilde Tibblin

Planeringssekreterare

tilde.tibblin@malmo.se

Tjänsteskrivelse

Statistik kring anmälda hot, våld och kränkningar mot personal 2022 HVO-2022-1117

Sammanfattning

Arbetsskador och tillbud med koppling till hot-, våld-, och kränkningssituationer har ökat 2022 jämfört med 2021. Analysen av de anmälningar som gjordes under året visar i likhet med tidigare år att orsakerna ofta kan kopplas till brukare och patienter med kognitiv svikt och till konflikter mellan kollegor på arbetsplatserna. För att förebygga dessa situationer bedriver nämnden kompetenshöjande insatser inom demensområdet och bemötande, samt ett arbetsplatsnära systematiskt arbetsmiljöarbete.

Förslag till beslut

1. Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden godkänner statistiken kring hot, våld och kränkningar inklusive årlig analys för 2022.
2. Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden avslutar tidigare uppdrag (HVON 2022-03-03, § 25) om att återkomma till nämnden med statistik kring anmälda hot, våld och kränkningar varje kvartal samt med en årsvis analys av anmälningarna.

Beslutsunderlag

- Tjänsteskrivelse HVON 2023-02-22 Årlig analys av hot, våld, kränkning 2023

Beslutsplanering

Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden 2022-04-29

Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden 2022-08-31

Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden 2022-10-27

Hälsa-, vård- och omsorgsnämndens arbetsutskott 2023-02-14

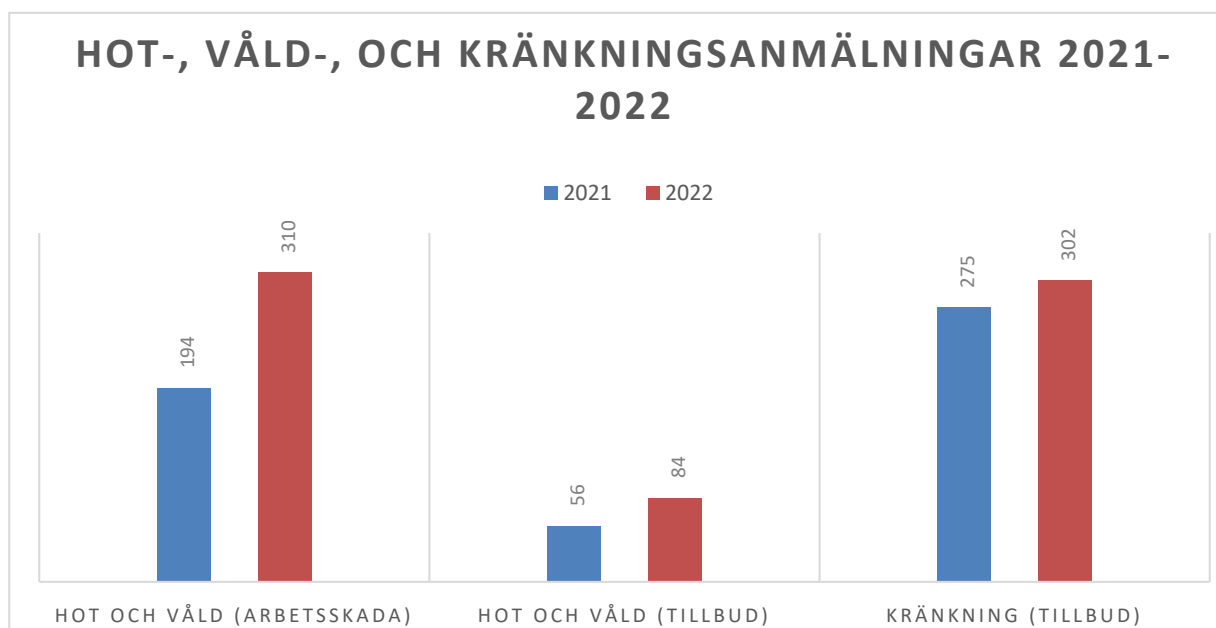
Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden 2023-02-22

Ärendet

Hälsa-, vård och omsorgsnämnden gav vid sammanträdet 16 december 2020 förvaltningen i uppdrag att månatligen presentera statistik till nämnden över inkomna anmälningar som gäller hot och kränkningar mot personalen. Tertiälvis skulle förvaltningen göra en mer djupgående analys kring vilken typ av anmälningar det handlar om. Vid nämndens sammanträde den 24 februari 2022 beslutades att det tidigare uppdraget om månatlig statistik kring anmälda hot och kränkningar skulle avslutas och att förvaltningen fick ett nytt uppdrag att från och med 2022

återkomma till nämnden med statistik kring anmälda hot, våld och kränkningar varje kvartal samt med en årsvis analys av dessa anmälningar.

Statistiken för 2022, jämfört med 2021 ser ut enligt nedan.



En **arbetskada** innebär att en medarbetare drabbats av någon form av fysisk eller psykisk skada, ohälsa eller sjukdom till följd av en plötslig händelse/olycka i arbetet (arbetsolycka), skadlig inverkan/påfrestning av arbetet/arbetsmiljön (arbetsjukdom) eller en olycka som skett på väg till eller från arbetet – vanligen kallad färdolycka.

Ett **tillbud** är en oönskad händelse som hade kunnat leda till sjukdom eller skada, men där varken fysisk eller psykisk skada uppkom av händelsen. En ”nästan-olycka”.

Arbetskadorna och tillbud anmäls enligt Malmö stads rutin av medarbetare i IT-systemet Agera. Medarbetare som anmäler in en händelse beskriver det inträffade och det är sedan närmaste chef i samråd med medarbetaren och skyddsombud som klassificerar händelsen som arbetskada eller tillbud och orsaksbestämmer den.

De orsakskategorier som bedöms ligga inom ramen för rapporteringsuppdraget är för arbetskadorna; hot eller våld, chock, rädsla, och för tillbud; sociala orsaker medarbetare/chefer (samarbetssvårigheter, konflikter, kränkningar), sociala orsaker brukare/elever/Malmöbor (kränkningar) samt hot, rån. Ett tillbud kan klassificeras med flera olika orsaker vilket möjliggör att samma händelse kan finnas med två, eller flera, gånger i angiven statistik.

Ärenden som är anmälda men inte handlagda ingår inte i redovisad statistik, anmälningar kan också göras i efterhand. Detta är de två främsta orsakerna till att antalet för en bestämd tidsperiod kan skilja sig beroende av när statistik tas ut från Agera. Det innebär att historiska siffror kan förändras. I underlaget kan samma incident också förekomma som dubblett, att en person har anmält samma händelse flera gånger. En incident kan också ha anmälts av flera olika personer

och felaktig orsakskod kan ha valts. Det finns också anmälningar som borde anmälts via annat system, exempelvis kvalitetsavvikelser.

Årsanalys

För en så rättvisande jämförelse som möjligt har underlag från 2021 och 2022 använts och detta underlag är samma underlag som har använts av verksamhet och samverkansgrupper vid respektive års årliga uppföljningar av det systematiska arbetsmiljöarbetet. För att stödja medarbetare, chefer och samverkansgrupper finns ett särskilt framtaget *analysstöd vid uppföljning av tillbud och arbetsskador*. Dokumentet stödjer chefer och samverkansgrupper genom att beskriva syftet med uppföljningen och riktade dialogfrågor.

Arbetsskador och tillbud med koppling till hot-, våld-, och kränkningssituationer har ökat 2022 jämfört med 2021. Analysen av de anmälningar som gjordes under året visar i likhet med tidigare år att orsakerna ofta kan kopplas till brukare och patienter med kognitiv svikt och till konflikter mellan kollegor på arbetsplatserna. För att förebygga dessa situationer bedriver nämnden kompetenshöjande insatser inom demensområdet och bemötande, samt ett arbetsplatsnära systematiskt arbetsmiljöarbete.

Antalet anmälda arbetsskador har 2022 ökat i jämförelse med 2021, men det är inte möjligt att peka ut en specifik anledning till detta. Vid genomgång av anmälda arbetsskador 2022 med orsakskod *hot eller våld, chock, rädsla* var omkring 95 procent relaterat till brukare. Resterande del var relaterade till anhöriga eller kollegor. 89 procent var rapporterade från avdelning särskilt boende.

Antalet anmälda tillbud med orsakskod *hot och rån* har ökat jämfört med 2021. 16 procent av dessa var klassade som allvarliga och merparten var kopplade till brukare.

Analysen visar att en övervägande del av anmälda hot- och våldsincidenter kopplas till brukare och patienter med kognitiv svikt.

Antalet anmälda tillbud med orsakskoder *sociala orsaker medarbetare/chefer (samarbetssvårigheter, konflikter, kränkningar)* och *sociala orsaker brukare/elever/Malmöbor (kränkningar)* ökade något jämfört med 2021. Omkring 70 procent rör samarbetssvårigheter och konflikter på arbetsplatsen och merparten (72 procent) härrör från ordinärt boende. Samarbetssvårigheter och konflikter hanteras inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet.

Vid händelser som resulterar i tillbud- eller arbetsskadeanmälan, följs anmälan upp på APT genom dialog på arbetsplatsträffen med hjälp av analysstödet. Dialogen syftar till att medvetandegöra alla medarbetare och vidta åtgärder som krävs för att förebygga och hantera riskerna. Uppföljning av tillbud och arbetsskador görs varje tertiäl i samverkansgrupper. Vid uppföljningen av det systematiska arbetsmiljöarbetet 2022 uppmärksammades behov av att återaktualisera dokumentet analysstöd vid uppföljning av tillbud och arbetsskador.

Det systematiska arbetsmiljöarbetet ska ge medarbetare på arbetsplatserna goda förutsättningar att känna till riskerna för hot och våld samt hur dessa risker ska förebyggas. När brukare/patient är ny finns rutin och checklista för riskbedömning av ny brukares hem, i checklistan ingår att bedöma risken för hot och våld. Riskbedömningen ska uppdateras vid förändring av insatser hos brukaren, vid förändring i brukares hem alternativt minst en gång per år. I det pågående arbetet med anledning av Arbetsmiljöverkets inspektion sommaren 2021 ingår att uppdatera även denna

rutin för att bättre stödja verksamheterna.

Genomförda och pågående insatser

Utöver det systematiska arbetsmiljöarbetet på arbetsplatsen finns ett stort fokus på att kompetensutveckla personal och verksamhet. Den enskilt viktigaste åtgärden är att höja kompetensen och att tillämpa ett förhållningssätt och bemötande som kan förebygga situationer. Nedan beskrivs några av de kompetenshöjande insatser och metoder som pågår och tillämpas inom förvaltningen.

En särskild avdelning där medarbetare besitter särskilt hög kompetens inom området har inrättats på det särskilda boendet Trevnaden.

Flera av nämndens boenden är ”stjärnmärkta”. Stjärnmärkt är en utbildningsmodell som tagits fram av Svenskt Demenscentrum, som intygar att medarbetarna fått grundläggande kunskap om demenssjukdomar och verktyg för att arbeta personcentrerat.

BPSD-registret är ett nationellt kvalitetsregister som syftar till att genom multiprofessionella åtgärder minska beteendemässiga och psykiska symtom vid demenssjukdom (BPSD). Medarbetare inom särskilt boende utbildas i BPSD. Med hjälp av en skattningsskala tydliggörs vilka symtom personen har och hur ofta symtomen förekommer, men även hur mycket det påverkar personen med demenssjukdom. En bemötandeplan utformas och individanpassade åtgärder sätts in. Bemötandeplanerna beskriver hur vård- och omvårdnadspersonal bör bemöta och förhålla sig till den enskilda brukaren, vilket kan underlätta den vardagliga kontakten mellan personal och brukaren.

TERMA är en övergripande metod för att förebygga och bemöta hot och våld, främst genom att tillämpa lågaffektivt bemötande. TERMA står för Terapeutiskt Möte Med Aggression. Metoden kommer att implementeras genom att TERMA-instruktörer utbildas inom varje enhet. Detta lägger grund för fortsatt utbildning av alla medarbetare.

På förvaltningsövergripande nivå erbjuds utbildning om hot och våld för nya chefer, i syfte att stärka chefers förmåga att hantera frågor kring hot och våld.

Förslag till beslut

Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen föreslår nämnden att godkänna statistiken kring hot, våld och kränkningar inklusive årlig analys för 2022.

Förvaltningen föreslår dessutom nämnden att avsluta tidigare givet uppdrag (HVON 2022-03-03, § 25) om att återkomma till nämnden med statistik kring anmälda hot, våld och kränkningar varje kvartal samt med en årsvis analys av anmälningarna. Detta med hänvisning till att nämnden givit förvaltningen ett nytt uppdrag att ta fram ett förslag på hur arbetsmiljöarbetet framöver ska återrapporteras till nämnden (§ 142, HVON 2022-12-14). Förvaltningen återkommer med förslag i mars 2023.

Ansvariga

Olof Malmström, HR-chef

Anne Wolf, tf. förvaltningschef