

SÄKRA DIN KOMMUNIKATION

Information från MSB till dig som arbetar inom socialtjänst, vård och omsorg



Häng med nattpatrullen i Ö-vik

SIDORNA 9–10

Katrin Vedin och Milo Lundberg jobbar i nattpatrullen som är en del av välfärdsförvaltningen i Örnsköldsviks kommun. Ibland jobbar de två och två, men oftast gör de sin nattliga runda ensamma. Då känns det tryggt att använda Rakel vars funktioner hjälper dem att hålla kontakten med kollegorna och lätt kunna avlasta varandra i akuta situationer.

Vanligt med våld och hot på jobbet

Elisabeth är socialsekreterare och handlägger ofta svåra ärenden som väcker starka känslor. Möjligheten till snabb och säker kommunikation höjer tryggheten på jobbet.

– Det händer att vi behöver åka hem till våra klienter, och vi vet aldrig vad som väntar, säger hon.

SIDORNA 8–9



Trygg med larmet på armen

SIDORNA 3–5

Mycket att göra för tryggare arbetsmiljö

Det är arbetsgivarens ansvar att bedöma riskerna och göra vad som behövs för att erbjuda medarbetarna en trygg och säker arbetsmiljö.

– Ingen medarbetare ska behöva oroa sig för svårigheter i den mån våld och hot går att förebygga, konstaterar Pia Schyberg, sakkunnig på Arbetsmiljöverket.

SIDAN 8



Denna tidning har producerats av Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB).

OM MYNDIGHETEN FÖR SAMHÄLLSSKYDD OCH BEREDSKAP (MSB)

MSB:s uppgift är att utveckla och stödja samhällets förmåga att hantera olyckor och kriser. Vi bidrar till att samhället förebygger händelser och att vi är beredda när de inträffar. När en allvarlig olycka eller kris inträffar ger vi stöd. Vi ska också se till att samhället lär sig av det inträffade.

MSB arbetar

- genom kunskapsuppbyggnad, stöd, utbildning, övning, reglering, tillsyn och eget operativt arbete
- i nära samverkan med kommuner, landsting, myndigheter, företag och organisationer
- för att uppnå ökad trygghet och säkerhet på alla samhällsnivåer – från lokalt till globalt.

MSB ansvarar för Rakel

Staten äger Rakelssystemets infrastruktur. MSB ansvarar för utbyggnad, drift, förvaltning och utveckling av Rakel. Rakel är vårt nationella kommunikationssystem för samverkan och ledning. Det har byggts ut i hela Sverige för att stärka samhällets krishanteringsförmåga och underlätta den dagliga kommunikationen hos organisationer som arbetar med ordning, säkerhet eller hälsa.



Myndigheten för samhällsskydd och beredskap



Tryggare samhäll, tryggare medborgare

Text: Katarina Averås

Foto: Katarina Averås, Johan Eklund, Kari Kohvakka, Benjamin Andreasson, Victoria Enbäck

Formgivning: Advant Produktionsbyrå

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB)

651 81 Karlstad

Tel 0771-240 240

www.msb.se

Publ.nr: MSB637 - februari 2014



Möt våra användare inom socialtjänst, vård och omsorg

DEN HÄR TIDNINGEN REKOMMENDERAR jag dig att läsa. Vi på Rakel har tagit fram den speciellt för dig som ansvarar för eller jobbar inom kommunens socialtjänst, vård och omsorg.

Min uppgift här på Myndigheten för samhällsskydd och beredskap är att utveckla och stödja samhällets förmåga att hantera olyckor och kriser. Därför ser jag med allvar på utvecklingen inom socialtjänsten. Statistisk från de senaste åren visar att mellan 20 och 25 socialsekreterare per år utsätts för våld eller hot på jobbet i sådan omfattning att de sjukskrivs.

DET ÄR ARBETSGIVARENS ANSVAR att bedöma riskerna och göra vad som behövs för att skapa en trygg och säker arbetsmiljö. Arbetsmiljöverket har tydliga föreskrifter om åtgärder för detta. Jag rekommenderar dig att läsa om socialsekreteraren Elisabeth som berättar om hur hennes användning av Rakel minskar oron för att råka illa ut och ökar säkerheten även för klienterna.

Jag ser att Sverige står inför en del förändringar när den fasta telefonin försvinner till förmån för GSM och IP-telefoni. Dessa förändringar medför också problem, vilket du kanske redan har läst om i media under en tid. Bland annat nämns trygghetslarm inom vård och omsorg. Läs om Åsa Trolle och Kjell Thuné på vård- och omsorgsförvaltningen i Östersund. De känner behov av att hitta nya kompletterande lösningar och har därför dragit igång ett projekt med Rakelnätet som bärare av de, för många, livsviktiga trygghetslarmen – både på landsbygden och i tätorterna. De gör det för driftsäkerhetens skull.

JAG HOPPAS ATT DU kan få några nya tips från Göran Tesfai Skoglund, som är säkerhetschef i Klippans och Åstorps kommuner. Han berättar om hur man, genom att identifiera vilka risker som finns, kan förbereda sig bättre när det oväntade händer och därmed förhindra eller lindra skador. När kommunerna gjorde en analys av behovet av kriskommunikation kom de fram till att man behövde ett tryggt, säkert och robust system – och Rakel var det enda som uppfyllde kraven.

Eller följ med Örnsköldsviks kommun under ett kvällspass och lyssna på deras erfarenheter. De såg tidigt att fler verksamheter än räddningstjänsten kan ha stor nytta av Rakel. Nattpatrullens vårdare utrustades med Rakelmobiler redan våren 2011.

JAG HOPPAS ATT DU ska bli nyfiken på Rakel och vilja veta mer om hur vårt gemensamma nationella kommunikationssystem kan göra nytta i din verksamhet. Tveka inte att ta kontakt med oss på Rakel och ledningssystem hos MSB. Vi jobbar för din skull genom att ge stöd genom hela processen från de första funderingarna fram till beslut, genomförande och förvaltning.

Vi hörs och ses!

HÅKAN BROOD

Enhetschef för Marknadsföring och kommunikation på Rakel och ledningssystem, MSB



Ulla Björkman bär sitt trygghetslarm på armen. Hur tekniken bakom är uppbyggd bryr hon sig inte om, det viktiga är att larmet fungerar som det ska den dag hon behöver kalla på hemtjänsten eller nattpatrullen.

Trygghetslarmen måste fungera i alla väder och situationer

Fast telefoni försvinner till förmån för GSM och IP-telefoni. Det är det scenario som målas upp för framtiden. Förändringen får konsekvenser för kommunerna, som ansvarar för att trygghetslarmen fungerar i alla väder och i extraordinära situationer. I Östersund väljer man nu att testa Rakelnätet som bärare av trygghetslarmen.

▶ Läs mer på
nästa uppslag



Ulla Björkman i Östersund bär ett trygghetslarm.



Rakel fungerar med alla de modeller av modem, både analoga och digitala, som används i Östersunds kommun.

” Våra brukare har byggt det här samhället, de är värda att få bo kvar i sina hem, säger Kjell Thuné.



Kjell Thuné visar upp delar av den utrustning som används för att testa Rakelnätet som bärare av trygghetslarmen i Östersunds kommun.

– **GSM-NÄTET OCH IP-TELEFONIN** är sårbara och vi vågar inte lita på dem som enda alternativ, konstaterar Åsa Trolle, enhetschef på teknik och service inom vård- och omsorgsförvaltningen. Vi måste kunna garantera den trygghet och de tjänster våra medborgare har rätt till.

Hennes kollega, teknikern Kjell Thuné, fyller i.

– Våra brukare har byggt det här samhället, de är värda att få bo kvar i sina hem, säger han. GSM-nätet har begränsad kapacitet, och både det och IP-telefoni kan få kraftiga störningar vid till exempel elkraftbortfall.

– Det kan bli problem med driften inte bara på landsbygden utan också i mer tätbebyggda områden. Det räcker med tusentals besökare till ett evenemang här i Östersund för att mobiltelefonnätet ska gå ner.

– Rakel är det mest driftsäkra nät vi vet om idag, säger Åsa. Grundbulten i trygghetslarmen är ju att de fungerar.

PROCESSEN MED ATT TA fram ett modem och anpassa trygghetslarmens funktioner till Rakelnätet startade under hösten 2012. Nu är alla mätningar och förber-

delser klara för att dra igång ett pilottest.

– Vi har själva åkt runt och gjort mätningar, säger Kjell. Faktum är att vi inte har upptäckt ett enda ställe där Rakel inte har täckning.

PILOTTTESTET ÄR ETT SAMARBETE med Örnsköldsviks kommun. Det är också dit, till Örnsköldsviks kommunala larmcentral, som larmen kommer att gå via Rakel under testperioden. Totalt ska fem brukare, som vanligtvis larmar ganska ofta, delta i de inledande testerna. Under första halvåret 2014 räknar projektet sedan med att Rakel ska bli en permanent lösning som bärare av trygghetslarm hos mellan 10-15 procent av brukarna i Östersund, det vill säga upp till 225 stycken.

PÅ VÄGGEN I ETT av enhetens förråd sitter olika modeller av trygghetslarm från flera årtionden.

– Många av dessa finns faktiskt fortfarande i bruk, konstaterar Kjell. Vi har testat olika fabrikat och modeller – både analoga och digitala – och Rakel fungerar med alla. Det är en stor fördel, inte minst ekonomiskt, att vi inte behöver byta utrustning som redan är installerad i hemmen.

ÖSTERSUND OCH ÖRNSKÖLDSVIK HAR samarbetat med både MSB och TC Connect Sweden AB, ramavtalsleverantör av Rakel, inför pilottestet. Man hoppas naturligtvis att den kunskap och de erfarenheter som byggs upp även kan komma andra kommuner till nytta.

– Omräknat finns det cirka 200 000 trygghetslarm i Sverige i dag, och av dessa behöver cirka 20-30 000 säkras upp med hjälp av Rakel, säger Kjell.

ÅSA HAR ETT KONKRET tips till kollegor i andra kommuner.

– Skapa en organisation som hanterar larmfrågorna i kommunen. Då samlas värdefull spetskompetens och det blir mer självklart att ligga i framkant av utvecklingen. Förvaltningsledningen har stort förtroende för det utvecklingsarbete vi gör inom enheten och tror på våra idéer.

FOTNOT: Test med Rakel som bärare av trygghetslarm pågår i Östersund och Örnsköldsvik tillsammans med TC Connect Sweden AB och i Kalmar tillsammans med Zodiac Sverige AB.

Vård- och omsorgsförvaltningens tekniker Kjell Thuné och enhetschef Åsa Trolle är två av medarbetarna inom teknik och service som jobbar med pilotprojektet att använda Rakelnätet som bärare av trygghetslarmen i Östersunds kommun.



Hur är det att jobba på Rakel?

Evert Enblom är en av de medarbetare som jobbar med Rakel på MSB och som träffar våra kunder och användare. Han finns med som ett stöd genom hela anslutningsprocessen från de första funderingarna kring Rakel fram till beslut, genomförande och förvaltning. Här får han tio snabba frågor!



Evert Enblom är kundansvarig för Rakel på MSB.

1 Vad är det bästa med att arbeta med Rakel?

– Det är mycket men främst att jag får bidra till att stärka samhällets krishanteringsförmåga. Jag är en social person så en stor behållning för mig är att jag får träffa många människor från olika typer av verksamheter. Dessutom får jag hela tiden en bättre förståelse för vilka typer av behov som Rakel kan fylla.

2 Vad har du arbetat med innan du kom till Rakel?

– Jag har jobbat länge inom telekombranschen, bland annat 25 år hos Telia. Så nu kan ni ju gissa min ansenliga ålder, säger Evert och skrattar.

3 Hur kommer det sig att du började på MSB Rakel?

– Jag såg en annons i tidningen och blev nyfiken. Tänkte att det låter som en spännande utmaning, att få arbeta inom ett område som var nytt för mig och där mitt arbete bidrar till ett säkrare samhälle.

4 Vilka olika personer brukar du träffa på dina kundbesök?

– Oftast blir det kommunens säkerhetssamordnare men även förvaltningschefer, kommunalråd, direktörer och övriga medarbetare i kommun. Oavsett på vilken nivå du arbetar i kommunen kan du ta kontakt med mig om du vill att jag ska komma och berätta mer om Rakel. Det gäller även om du bara är nyfiken på hur det fungerar men inte tänker beställa något, förtydligar Evert.

5 Vilka är de vanligaste frågorna som du får om Rakel?

– Man brukar vilja veta hur Rakel kan göra arbetet inom verksamheten effektivare och vilka inom organisationen som kan ha användning av Rakel.

6 Vilken fråga skulle du oftare vilja ha?

– När får jag min Rakelmobil? svarar Evert på direkten.

7 Vilka krav tycker du att de som arbetar inom social förvaltning bör ställa på sitt kommunikationssystem?

– Först och främst att det ska tåla påfrestningar. Det ska vara ständigt tillgängligt och enkelt att använda för samverkan och för att kunna larma. Självklart

måste det också göra det möjligt att leva upp till sekretesskraven, poängterar Evert.

8 Vilka utmaningar ser du att kommunerna och socialtjänsten står inför idag?

– Många berättar om att de behöver klara mer med samma resurser. Då är det viktigt att använda resurserna så effektivt som möjligt, både i vardag och i kris.

9 Vad tycker du man ska tänka på när man kommunicerar med Rakel?

– Säg bara det som behöver sägas – det vill säga tala klart och koncentrerat.

10 Nämn något som inte alla redan vet om Rakel.

– Med Rakel kan man faktiskt sänka kostnaderna inom en verksamhet!

” Oavsett på vilken nivå du arbetar i kommunen kan du ta kontakt med mig om du vill att jag ska komma och berätta mer om Rakel, säger Evert Enblom.

KONTAKT

Vill du prata mer med Evert om Rakel?
Tel: 010-240 42 08
Mail: evert.enblom@msb.se

Lär dig mer – frågor och svar!

Vad är egentligen Rakel?

Rakel är ett digitalt radiokommunikationssystem med en egen infrastruktur utbyggd över hela Sverige. Det är byggt robust och säkert för att tåla hårda väderförhållanden och har lika bra eller bättre täckning än tidigare analoga system. Det är det nationella kommunikationssystemet för ledning och samverkan för organisationer med ansvar för allmän ordning, säkerhet eller hälsa.

Vår personal kan ibland hamna i hotfulla situationer – kan de använda Rakel då?

Ja! Med funktionen Nödsamtal som finns på alla Rakelmobiler kan personalen känna sig trygga med att larmet kommer fram även i områden där det publika mobilnätet saknar täckning och vid tillfällen när det publika nätet är överbelastat (som till exempel vid en allvarlig händelse eller ett större evenemang). Via en speciell tryckknapp kan du aktivera ett nödsamtal som har högsta prioritet. Om det behövs kopplas andra samtal ner för att frigöra resurser i systemet. Samtalen kan kopplas till en annan Rakelmobil, en larmcentral eller en talgrupp (till exempel den egna arbetsgruppen). Den som tar emot larmet kan även kommunicera med den som larmar. Er egen organisation bestämmer var nödsamtal ska kopplas.

Vi behöver dagligen ha tillgång till journaler eller medicineringscheman. Kan vi lösa detta med Rakel?

Det går att använda olika applikationer i Rakel på samma sätt som det går att använda med vanliga mobiltelefoner. Kontakta er applikations-



leverantör och säg att ni vill använda Rakel som bärare av applikationen istället för publika mobilnätet. Leverantören kan kontakta MSB för att få en applikation godkänd för användning i Rakel, om den inte redan är det.

Kan vi använda Rakel för känslig/sekretessbelagd information?

Kommunikationen i Rakel är skyddad mot obehörig avlyssning genom kryptering. Det gör att känslig information kan sändas i Rakel, till exempel medicinska data eller uppgifter inom socialtjänsten.

Vi har inget direkt behov av att samverka med andra myndigheter. Är Rakel ändå något för oss?

Rakel öppnar upp för nya sätt att kommunicera och även att samverka. Ju fler som ansluts till Rakel ju fler kan samverka i olika situationer. Till exempel kan socialtjänsten eller nattvand-

rare direkt komma i kontakt med polis via särskilda talgrupper som kan skapas för just de grupperna som är ute och nattvandrar. Det ökar tryggheten för dem att ha funktionen nödsamtal som kan kopplas direkt till SOS Alarm eller till arbetsledaren.

När vi ska byta jourpersonal, måste vi lämna över jourtelefon och personsökare till de som går på.

Det är omständigt och ibland långa avstånd. Kan Rakel lösa det?

Ja, om man använder tilläggstjänsten Taktiska nummer. Ett taktiskt nummer är då kopplat till en funktion istället för till person. Du behöver inte hämta en annan Rakelmobil när du går på juren, utan du loggar in din egen Rakelmobil till det taktiska numret. Exempelvis kan Socialjuren som kan bemannas av olika personer vid olika tidpunkter använda tjänsten. Tjänsten Taktiska nummer kommer att utgå och ersättas av en motsvarande tilläggstjänst.

LÄS MER

Läs mer i broschyren Vilken nytta kan vi ha av Rakel i vår kommun? Ladda ned den på www.msb.se/rakel/fragorochsvar-kommuner eller beställ den tryckta versionen på rakelkontakt@msb.se.



Behovet av kriskommunikation styrde valet

Göran Tesfai Skoglund, säkerhetschef i Klippan och Åstorp, samlade medarbetare från kommunernas förvaltningar och samhällsviktiga verksamheter för att ta reda på behovet av kriskommunikation. Efter ett års djupgående analys kom gruppen fram till att det just nu bara finns ett enda alternativ som uppfyller kraven – och det är Rakel.

VID EXTRAORDINÄRA HÄNDELSER, kriser och större planerade evenemang dröjer det oftast inte länge förrän de vanliga kommunikationsnäten med fast och mobil telefoni slutar att fungera.

– Vi kräver trygg, säker och robust kommunikation, konstaterar Göran Tesfai Skoglund. Det är också en förutsättning för effektiv ledning. Därför kom vi fram till att vi behöver Rakel och att vi vill testa det fullt ut.

När Göran Tesfai berättar om kommunernas säkerhetsarbete, ambitionen att medborgarna ska känna trygghet och vara omtänksamma mot varandra – då gör han det med stort engagemang.

– Människor ska inte behöva känna oro för störningar, eller hot för sitt liv och verksamhet. Grunden i allt säkerhets- och trygghetsarbete är att var och en av oss tar ett personligt ansvar. Detta präglar sedan de grupper vi tillhör – grannskapet, föreningar, arbetsplatser, skolor och så vidare.

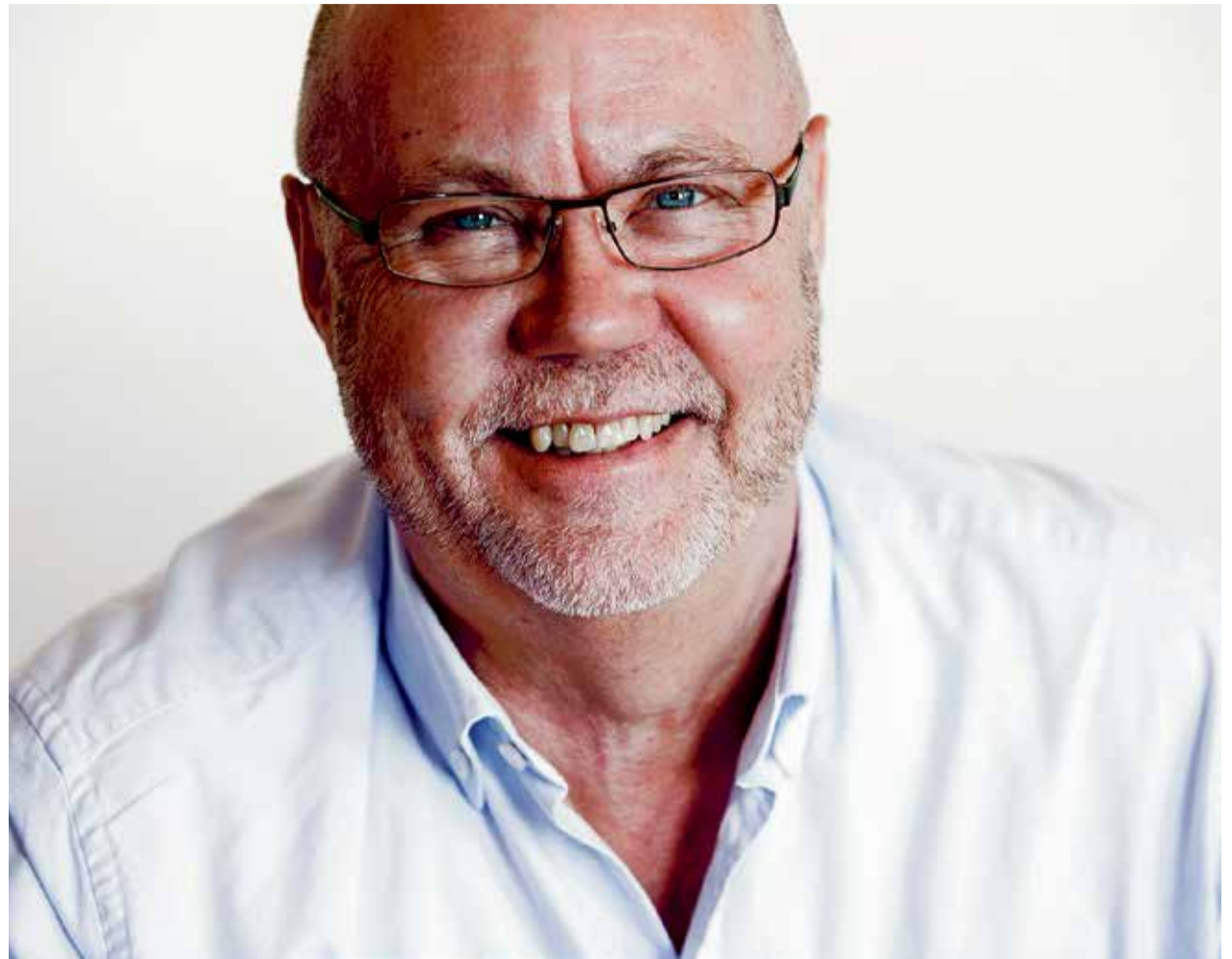
– Tillsammans är vi en enorm resurs med många öron, ögon och tidigare erfarenheter. Har vi då dessutom identifierat riskerna och fått en medvetenhet om vad som gör oss oroliga och är förberedda om detta händer, ja då är chanserna större att vi kan hantera situationen på ett bra sätt och lindra skadorna.

HAN GILLAR TEKNIK OCH TEKNISK UTVECKLING, men ser också en fara i att vi förlitar oss på den i alltför hög grad.

– Om vi först gör en riskbedömning och metodiskt arbetar oss fram till lämpliga lösningar så upptäcker vi att dessa sällan handlar om teknik. De är istället förändringar i exempelvis arbetssätt och bemötande samt utbildning.

Han betonar att för de kommuner där han ansvarar för krisberedskap och säkerhetsarbete, är Rakel det bästa alternativet för kriskommunikation – just nu. Han följer utvecklingen noga och är redo att ompröva sin rekommendation om något ännu bättre dyker upp på marknaden.

– Jag uppskattar Rakel för många olika saker. Tillförlitligheten, ljudkvaliteten, möjligheten att kom-



Göran Tesfai Skoglund är säkerhetschef i Åstorps och Klippans kommuner. Tillförlitligheten, ljudkvaliteten och möjligheten att kommunicera med andra aktörer i gemensamma talgrupper är några av de fördelar han ser med att använda Rakel i kommunens olika verksamheter.

” Människor ska inte behöva känna oro för störningar, eller hot för sitt liv och verksamhet. Grunden i allt säkerhets- och trygghetsarbete är att var och en av oss tar ett personligt ansvar, säger Göran Tesfai Skoglund.

municera med andra aktörer i gemensamma talgrupper och i samma nät.

FÖR OSS ÄR OCKSÅ krypteringen viktig. Vi måste kunna hålla på sekretessen. Det finns också flera bra funktioner, till exempel personlarmet. En fungerande kommunikation ger också möjlighet till effektiv ledning.

Processen som ledde fram till införandet av Rakel startade i en arbetsgrupp med representanter från förvaltningarna och samhällsviktiga verksamheter. Göran Tesfai är nöjd med i vilken ordning saker och ting skedde.

– Det är mitt främsta råd till andra. Fokusera på risker och kommunikationsbehov innan ni ens börjar prata om apparater och pengar.

Säker kommunikation – en arbetsmiljöfråga

I Båstads kommun använder man sedan länge Rakel inom räddningstjänsten. I slutet av november ska systemet även användas i annan kommunal verksamhet.

– **VI KOMMER NU** att börja använda Rakel inom den tekniska förvaltningen och hemtjänsten. Även krisledningsgruppen i kommunen får tillgång till systemet, berättar Rolf Andreasson, som är säkerhetssamordnare i Båstads kommun.

Just nu pågår en inkörsfas men snart hoppas Rolf att Rakel ska användas fullt ut inom de utvalda verksamheterna.

– Inom vård och omsorgsområdet kommer vi i första ledet att utrusta nattarbetande personal inom hemtjänsten med Rakelenheter. I dag använder de mobilnätet för att kommunicera och de får även sina larm från brukarna via mobil telefoni. Problemet är att vi

bor på en halvö och att det därför är lite si och så med mobiltäckningen. Med Rakel kan de kommunicera oavsett väder och vind.

ROLF SER FLERA FÖRDELAR med att Rakel kommer att användas i det dagliga arbetet.

– På så vis kommer det inte att råda några tveksamheter kring hanteringen när krisen är ett faktum. Tack vare Rakel får vi ett effektivt system både i vardag och kris.

I Båstad råder det inga tveksamheter vad gäller nyttan med att kunna kommunicera via Rakel.

– Resultaten är entydiga, vi kan verkligen kommunicera, även när det blåser hårt och krisen är ett faktum. I nästa steg kommer vi att utöka Rakel till att omfatta all hemtjänst i kommunen dygnet runt. Säker kommunikation är i slutänden också en arbetsmiljöfråga, avslutar Rolf Andreasson.



Rolf Andreasson är säkerhetssamordnare i Båstads kommun.

Arbetsgivaren ska förebygga våld och hot

Mellan 20 och 25 socialsekreterare utsätts varje år för våld eller hot om våld på jobbet i sådan omfattning att de sjukskrivs. Det är arbetsgivarens ansvar att bedöma riskerna och göra vad som behövs för att erbjuda medarbetarna en trygg och säker arbetsmiljö. Det framgår av Arbetsmiljöverkets föreskrifter om åtgärder mot våld och hot i arbetsmiljön.

FÖRESKRIFTERNA – ELVA KORTFATTADE paragrafer – kan liknas vid förtydliganden kring hur arbetsmiljölagen ska tolkas och följas.

– Dessa utgör ramarna, sedan är det arbetsgivarens uppdrag och ansvar att undersöka hur vålds- och hotrisken ser ut på arbetsplatsen, ta till åtgärder och göra en uppföljning, säger Pia Schyberg, socionom och sakkunnig i psykosociala arbetsmiljöfrågor på Arbetsmiljöverket.

De föreskrifter som gäller idag togs fram och introducerades 1993. Då hade man under flera års tid sett en ökning av antalet anmälda arbetsskador orsakade av våld. Ökningen hade skett främst inom yrkesgrupper med sjukvårdsbiträden, sjuksköterskor, hemvårdare och socialtjänstemän.

DEN SENASTE STATISTIKEN ÖVER anmälda arbetsolyckor bland socialsekreterare (med sjukskrivning som följd) orsakade av våld eller hot, berättar att antalet ligger på ungefär samma nivå år från år – mellan 20 och 25 stycken.

– Att jobba inom socialtjänsten är tufft, konstaterar Pia Schyberg. Medarbetare ska inte behöva oroa sig för ytterligare svårigheter i den mån våld och hot går att förebygga.

Arbetsmiljöverket har nyligen genomfört ett projekt för att ta reda i vilken utsträckning landets arbetsgivare lever efter föreskrifterna.

– Vi har besökt och inspekterat ungefär 1500 statliga och kommunala arbetsplatser som arbetar med myndighetsutövning. Vår slutrapport är ännu inte helt klar, men det övergripande intrycket är att man generellt har blivit mer medveten om de problem som kan finnas och tar riskerna på allvar.

– Det blir också tydligt att förutom direkt fysiskt våld så handlar problemen om ofredande, hot av närstående, hot om att skada egendom, JO-anmälningar, bombhot, massmediakontakter, psykosocial ohälsa och hot om att klienter eller brukare ska skada sig själva.

I MÅNGA KOMMUNER JOBBAR socialtjänsten aktivt tillsammans med både IT- och säkerhetssamordnare för att hitta verktyg som bidrar till tryggare arbetsplatser för socialtjänstens medarbetare. Rakel är ett konkret exempel.

Pia Schyberg tycker dock att det är viktigt att inte låta åtgärder för en bättre arbetsmiljö kring hot- och våldsproblematiken bara handla om tekniska lösningar.

– Även här måste man se på arbetsmiljön som en helhet. Faktorer som personaltäthet, stress, tidspress och bemötande är också viktiga att beakta när riskerna för våld och hot bedöms.

I EN BILAGA TILL föreskrifterna finns exempel på frågor som är bra att ställa sig i samband med en kartläggning av riskerna på arbetsplatsen, till exempel:

- Hur och när finns direkta risker för våld eller hot om våld?
- Har våld eller hot förekommit tidigare? På vilka platser och i vilka sammanhang?
- Hur uppstod situationen? Vilken typ av skada har förekommit?
- Hur ser bemanning och personalsammansättning ut? Förekommer ensamarbete?
- Hur ser nuvarande säkerhetssystem ut? Vilka säkerhetsrutiner finns?
- Har medarbetarna fått information och utbildning om säkerhetsregler och i hur en våldssituation kan hanteras? Vad ska man göra om en arbetskamrat råkar illa ut?
- Finns beredskap att stödja en medarbetare efter en våldsam eller hotfull situation?
- Vilka nya säkerhetsåtgärder krävs?

Kartläggningen bör mynna ut i ett åtgärdsprogram för att minska risker och lindra skador, anpassat för arbetsplatsen.

” Medarbetare ska inte behöva oroa sig för ytterligare svårigheter i den mån våld och hot går att förebygga, säger Pia Schyberg.



Pia Schyberg är sakkunnig i psykosociala arbetsmiljöfrågor på Arbetsmiljöverket.

LÄS MER

Läs föreskrifterna om åtgärder mot våld och hot i arbetsmiljön:
www.av.se/lagochratt/afs/afs1993_02.aspx

Andra bra länkar om arbetsmiljö är:
www.suntliv.nu
www.prevent.se
www.av.se/teman/hotochvald

För socialsekreteraren Elisabeth och hennes kollegor har Rakel blivit en extra trygghet i situationer där de känner oro för hot och våld.

– Det här är en glesbygdskommun, konstaterar hon. Med Rakel kan vi alltid lita på täckningen, kommunicera under sekretess och snabbt slå larm.

ELISABETH JOBBAR FRÄMST MED utredningar som handlar om barn, unga och familjer. Hon följer upp anmälningar och utreder ansökningar om bistånd.

– Jag är socionom eftersom jag vill hjälpa människor i utsatta situationer, det känns väldigt meningsfullt. Ingen dag är den andra lik. Jag lär mig något i varje nytt möte.

Hon är väl medveten om att det är ett arbete som kan innebära risker för hot och våld.

– Vi har stor makt och måste därför förstå och ha respekt för att en del av de beslut vi tar leder till starka känslor.



Arbetsätt förebygga



och teknik kan hotfulla situationer

Elisabeth är socialsekreterare och väl medveten om att hennes jobb kan innebära risker för våld och hot. Många ärenden väcker starka känslor. Sedan kommunen började använda Rakel känner hon sig tryggare och tycker att möjligheterna att förebygga svåra situationer har ökat.

DET FINNS BRA RUTINER på arbetsplatsen för situationer då någon av medarbetarna känner oro, till exempel inför ett klientmöte.

– Då har vi alltid ett förmöte tillsammans med närmaste chef och nära kollegor. Vi går i detalj igenom olika scenarier och planerar exakt hur vi ska agera beroende på hur situationen utvecklar sig, berättar Elisabeth. Efter klientmötet ses vi igen för en uppföljning. Då pratar vi igenom vad som hände, hur det kändes och diskuterar om vi agerade på rätt sätt.

Numera finns också Rakel som ett verktyg för att öka tryggheten.

– Vi har fått en genomgång av kommunens säkerhetssamordnare. Jag stöttar helhjärtat den här satsningen, säger Elisabeth. Vi jobbar på landsbygden och någon mobiltäckning kan vi inte lita på. Det händer att vi behöver åka hem till våra klienter, vi vet aldrig vad som väntar oss där.

TIDIGARE I ÅR JOBBADE hon med ett ärende där flera barn hade omhändertagits mot föräldrarnas vilja med stöd av LVU, Lagen om vård av unga. Grov kriminalitet och

våld var några av anledningarna till att socialtjänsten ingripit.

– Föräldrarna dök upp oanmälda här på kontoret och vägrade ge sig iväg innan de fick tillbaka barnen som då bodde i ett familjehem en bit utanför stan, förklarar Elisabeth. Jag kände mig övervakad, både på och utanför arbetet.

I SAMBAND MED UMGÄNGET mellan föräldrar och barn kom Rakel till praktisk användning för första gången. Umgänget skulle ske på en neutral utvald plats. Elisabeth och en kollega var de som både skulle hämta och lämna barnen i familjehemmet. Det bedömdes som en risk att föräldrarna skulle försöka förfölja dem på resorna och då få reda på var familjehemmet fanns.

– Vi fick med oss två personer i en följbil som kunde hålla utkik och säkra upp den resväg vi sett ut. Under färden höll vi hela tiden kontakt via Rakel. På så sätt fanns hjälp att få på nära hand.

– I just den här situationen var det väldigt bra att ha tillgång till Rakel. Det skapade trygghet och säkerhet för alla inblandade – för familjehemmet, barnen, föräldrarna och för oss.

Socialchefen Anna: "Ökningen är oacceptabel"

Arbetsskador relaterade till hot och våld ökar inom den förvaltning där Elisabeth jobbar som socialsekreterare. Nu tittar en speciell arbetsgrupp från förvaltningen på orsakerna för att se vilka aktiviteter som behövs för att stävja denna oacceptabla utveckling.

LIKSOM I MÅNGA ANDRA kommuner finns äldreomsorg, socialtjänst och handikappomsorg samlad inom en förvaltning.

– Vi anmäler alla situationer där hot och våld är inblandat för att utredas som en arbetsskada, berättar socialchefen Anna. På senare tid har vi sett att antalet anmälningar ökar.

I arbetsgruppen finns personer från alla tre verksamhetsgrenar, både medarbetare och fackliga representanter, som kan bidra med kunskap och erfarenheter ur sina olika perspektiv.

– Vi vill veta vad ökningen står för, vilka de bakomliggande orsakerna är. I nästa steg ser vi på vilka förändringar och aktiviteter som behövs för att stävja situationer med hot och våld på arbetsplatserna.

EFTER EN FÖRSTA SAMMANSTÄLLNING står det klart att alla medarbetare kommer att erbjudas kompletterande utbildning i dessa frågor.

– Den utformas i flera nivåer. En grundläggande utbildning som därefter kan byggas på utifrån de specifika behov som finns för olika yrkeskategorier och ansvarsområden.

De arbetsskador som idag anmäls härrör från många olika typer av situationer.

– Vi har medarbetare som upplevt otrygghet efter att ha blivit förföljda i samband med en utredning, någon annan har fått blåmärken eller nyskador inom demensvården, eller blivit skrämde av utåtagerande beteenden. Vi tar alla upplevelser och händelser på allvar.

SOCIALCHEFEN TYCKER ATT DET är bra att socialtjänsten på senare tid har fått tillgång till Rakel.

– Självtäckte jag fördelarna med Rakel i samband med stormen Gudrun, då jag var verksam i en annan kommun. All fast och mobil telefoni hade slagits ut – men med Rakel kunde vi sköta vår nödkommunikation utan problem.

– Vinter, snö, kyla och större händelser ställer till oreder, men vår verksamhet med medborgarservice och omsorg måste fungera ändå.

FOTNOT: Elisabeth och Anna är fingerade namn för att skydda identiteten på klienter.

OM TÄCKNING I RAKEL

Rakelsystemet täcker 99,84 procent av Sveriges befolkning och 95 procent av landets yta, undantaget fjällvärlden.

Rakelnätet är byggt för att ha en hög och jämn nivå av täckning. En stor del av landets yta har täckning, med fordonsmonterade Rakelmobil. För täckning med handburen Rakelmobil ligger fokus på städer, tätorter, högt trafikerade vägar och speciellt viktiga objekt eller platser. Täckning med handburen Rakelmobil finns i alla orter med fler än 2500 invånare men även i många mindre tätorter.



“Vi vill aldrig mer vara utan Rakel”

Milo Lundberg och Katrin Vedin jobbar inom nattpatrullen i Örnsköldsviks kommun. Nu har de packat sin korg med allt det som behövs för nattens rutt med besök. Med Rakel håller de hela tiden kontakten med sina andra kollegor.

Nattpatrullens vårdare i Örnsköldsviks kommun får brukarnas trygghetslarm via larmcentralen till sina Rakelmobiler.

– Mest positivt är att larmen ropas ut i hela talgruppen, säger Katrin Vedin. Då får vi bättre koll och kan avlasta varandra. Och om något oväntat skulle hända hos en brukare kan vi använda nödlarmet med bara ett tryck.

NATTPATRULLEN MED 30 MEDARBETARE är en del av välfärdsförvaltningen. Tio vårdare går varje kväll på sitt arbetspass klockan 21.15 och jobbar till kvart över sju nästa morgon. Under natten görs både planerade besök och uttryckningar till dem med trygghetslarm.

– Vi är till ytan en stor kommun, konstaterar enhetschef Cristina Eriksson. Sju vårdare jobbar med centralorten som utgångspunkt och övriga tre från mindre samhällen längre in i landet.

Totalt finns cirka 1 300 trygghetslarm hos brukare i Örnsköldsvik. Ett normaldygn aktiveras i genomsnitt 135 larm, tio till 20 av dem under natten. Larmet tas först emot av kommunens egen larmcentral.

– Trygghetslarmet är idag främst kopplat till larmcentralen via fast telefoni, säger Jonas Hägglund, brandingenjör och analyschef vid räddningstjänsten samt projektledare för Rakel i Örnsköldsviks kommun. Vi



Cristina Eriksson är enhetschef för nattpatrullen.

vet dock att koppartråden är på väg att försvinna till förmån för GSM och IP-telefoni. Det gör att vi nu ska testa Rakelnätet även som bärare av trygghetslarmen. Vi måste ju vara helt säkra på att dessa fungerar även i olika krissituationer, till exempel vid elavbrott.

DEN HÄR KVÄLLEN FINNS larmoperatör Pia Westin på plats. En av datorskärmarna framför henne visar information och en åtgärdslista för trygghetslarm som kommer in.

– Jag gör en bedömning av larmet, försöker ta reda på vad som har hänt och om brukaren behöver få hjälp av en vårdare, berättar hon. Därefter ropar jag via Rakel i någon av nattpatrullens talgrupper.

Nattpatrullens vårdare utrustades med Rakelmobiler våren 2011.

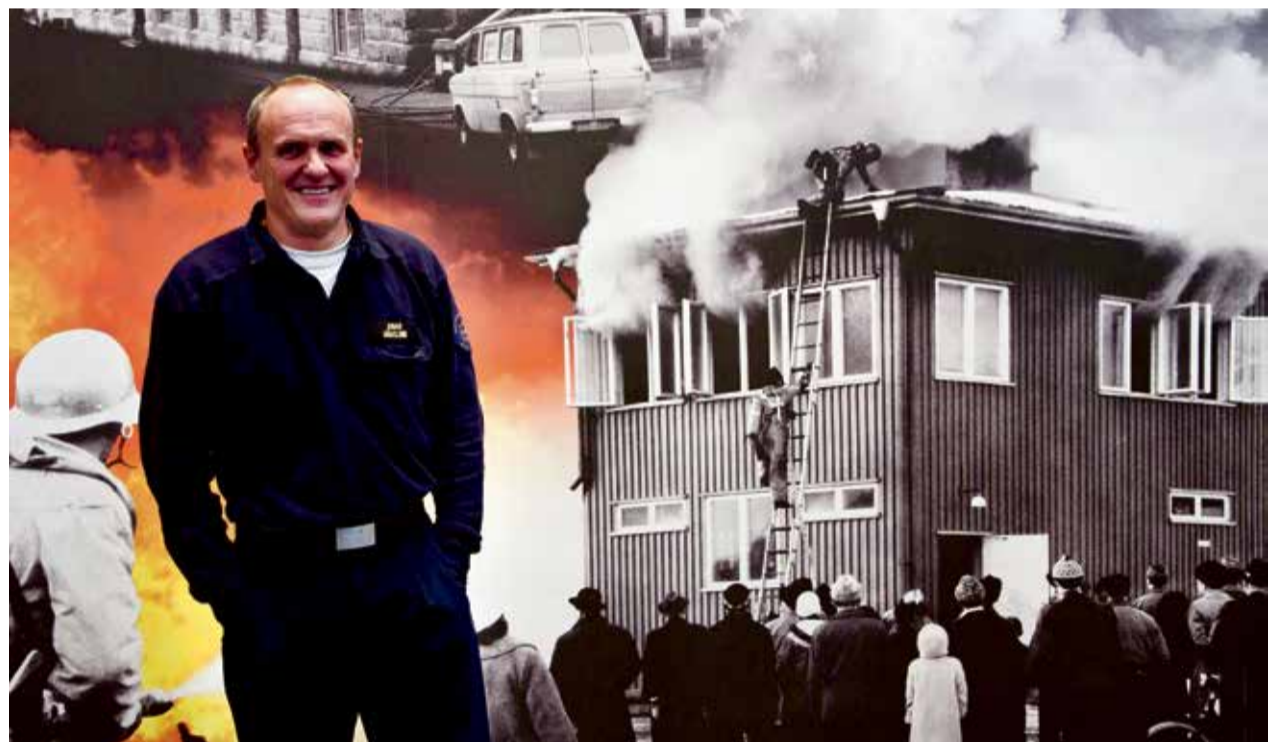
– Redan från början var det viktigt att utgå från vilka behov av kommunikation som finns, fortsätter Jonas Hägglund. Sedan fick vårdarna utbildning och möjlighet att själva testa.

IDAG VILL INGEN VARA utan Rakel. Att den är lite klumpig är det inte längre någon som bryr sig om. Värdet av funktionerna, ljudkvaliteten och robustheten överväger.

– Den passar bra här i bröstfickan, tycker vård-



Nattpatrullen i Örnsköldsviks kommun planerar för nattens besök. Katrin Vedin, Ann-Marie Viklund, Lillemor Lindström, Andreas Berg och Kristina Sundqvist fördelar de olika rutterna mellan sig.



Jonas Hägglund är brandingenjör och analyschef inom räddningstjänsten samt projektledare för Raket i Örnsköldsviks kommun.

aren Lillemor Lindström, medan kollegan Kristina Sundqvist hellre hänger Raket på arbetsbyxan.

NATTENS ARBETSPASS GÅR IN på timme två. Planeringen av de olika rutterna är klar. Katrin Vedin och Milo Lundberg ger sig iväg till det första planerade besöket. Ivan väntar som vanligt på dem i rullstolen hemma i hallen. Samtidigt som de hjälper honom in i sovrummet och upp i sängen blir det småprat om kvällens hockeymatch där Modo vunnit med 5-2 hemma över Brynäs. Sedan flyter natten på. Någon behöver komma upp på toa, en annan ska ha nytt inkontinensskydd.

– Det allra bästa med Raket är att alla hör de larm som kommer, säger Milo. Vissa rutter kör vi ensamma och om flera larm kommer samtidigt blir det stressigt. Men när alla får en helhetsbild av hur belastningen ser ut, är det enklare att avlasta varandra och hjälpa till där det behövs.

– Med Raket kan vi också ropa till varandra efter förstärkning, fortsätter Katrin. Har någon ramlat behövs ibland fler hjälpande händer. Dessutom får vi snabbt kontakt med nattsjuksköterskan som också har Raket.



Fördelarna med Raket överväger att den är klumpig och stor. Den passar perfekt på byxan, tycker Kristina Sundqvist.



Pia Westin är larmoperatör på KAC, kommunens egen larmcentral i Örnsköldsvik. Hit kommer trygghetslarmen som hon sedan förmedlar vidare till nattpatrullen via anrop i Raket.

Test!

Känner du igen dig? Sätt ett kryss i cirkeln!

Vi tror att Rakel kan bidra till en lösning på de flesta av problemen i testet – kontakta oss!

Mina medarbetare har någon gång känt sig otrygga i arbetet.



Jag har svårt att veta var våra medarbetare befinner sig när de är ute på uppdrag i kommunen.



Min fru/man/sambo och jag har ibland svårt att förstå varandra.



Vi har dålig mobiltäckning på vissa platser i kommunen så mina medarbetare kan inte kontakta någon om de skulle hamna i en nödsituation.



Det har hänt att vi i känsliga ärenden använt våra mobiltelefoner som ju kan vara avlyssningsbara.



Det tar tid och är omständligt när vi ska bilda telefonkedja. Samtalen tar en massa tid och det är lätt att missa någon.



Vår telefonväxel har någon gång blivit överbelastad när våra invånare har massringt.



Jag upplevs ofta som krånglig när jag ska beskriva något.



Det har hänt att vi haft problem med våra nödlarm och/eller mobiltelefoner när det varit strömavbrott.



VILL DU VETA MER OM RAKEL?

Kontakta Lina Bassus

Tel: 010-240 42 40

Mail: rakelkontakt@msb.se

Alternativt fyll i formuläret på

www.msb.se/rakel/socialforvaltning så kontaktar vi dig!

Vill du börja prenumerera på vårt digitala nyhetsbrev Nytt från Rakel? Gå in på www.msb.se/Nytt-fran-Rakel

www.msb.se/rakel

VÄLKOMMEN TILL RAKELDAGEN 2014

Vill du veta mer om Rakel? Då är du välkommen till Rakeldagen 14 maj 2014 på Stockholmsmässan i Älvsjö.

Rakeldagen är en dag för dig som är intresserad av Rakelfrågor, oavsett om du är en van användare, nyfiken nybörjare eller påverkas av Rakel i ditt arbete. Dagen är fylld av spännande och intressanta seminarier varav några är anpassade för just dig som arbetar inom kommunal verksamhet. Den är kostnadsfri och det bjuds på fika och lunch.

Läs mer om Rakeldagen på www.msb.se/rakeldagen2014

