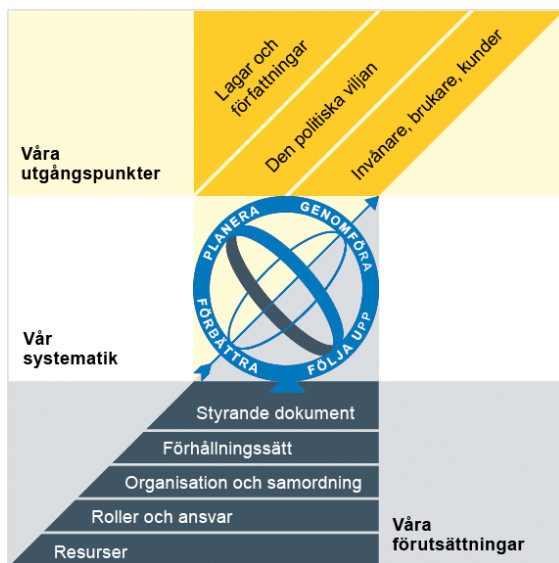


Göteborgs Stads rutin för hantering av högriskärenden

Reglerande styrande dokument

Policy
Riktlinje
Regel
Anvisning
► **Rutin**
Instruktion

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.

Styrande dokument			
Kommunala föreskrifter		Planerande och reglerande styrande dokument	
Normgivning mot enskild	Riktade styrande dokument	Planerande styrande dokument	Reglerande styrande dokument

Beslutad av: Åsa Etéus, avdelningschef	Gäller för: Samtliga socialförvaltningar -	Diarienummer:	Datum och paragraf för beslutet: -
Dokumentsort: Rutin	Giltighetstid: Tills vidare	Senast reviderad: 2024-03-11	Dokumentansvarig: Kerstin Tingberg, processledare

Bilagor:

1. Checklista
2. Screeningverktyg

Innehåll

Inledning	4
Syftet med denna rutin	4
Vem omfattas av rutinen	4
Bakgrund	4
Begreppet Högriskärende – risk för vad?	4
Likvärdig hantering av högriskärenden	4
Rutin	5
Bilaga 1	6
Checklista	6
Bilaga 2	8
Screeningverktyg	8
Genomförande	8
Tolkning av resultatet	9
Hjälp text och begrepps förklaring	9
Riskbedömningsmatris	14
Åtgärdsbehov	14

Inledning

Syftet med denna rutin

I staden ska ett likvärdigt stöd ges till medarbetare som handlägger högriskärenden. Hantering av högriskärenden ska ske på ett likvärdigt sätt. Syftet med denna rutin är att underlätta det. Syftet med denna rutin är att skapa en god och trygg arbetsmiljö, minska personalomsättningen samt bidra till ett gott socialt arbete utifrån lagstiftningen genom gemensam rutin för hantering av högriskärenden samt genom gemensamt screeningsverktyg för identifiering av högriskärenden.

Vem omfattas av rutinen

Denna rutin gäller tills vidare för samtliga fyra socialförvaltningars myndighetsutövande personal inom Barn och unga.

Bakgrund

Många av de ärenden som socialtjänstens myndighetsutövning inom Barn och unga har att hantera kan innebära risker för medarbetarna. Även tidiga och svaga indikationer på risker kan vara viktiga att bedöma då dessa kan utvecklas till påtagliga och allvarliga risker och ärenden till högriskärenden. Socialsekreterare inom myndighet Barn och unga är en utsatt grupp gällande hot och våld samt otillåten påverkan. Detta påverkar såväl enskilda medarbetares arbetsmiljö som berörd arbetsgrupp och chefer. Denna situation kan leda till att medarbetare slutar och påverkar rekryteringsmöjligheterna till tjänsterna.

Begreppet Högriskärende – risk för vad?

Högriskärenden är ärenden som bedöms utgöra en särskild risk för skada för medarbetaren. I högriskärenden förekommer hot, allvarliga, tydliga och mer subtila, trakasserier, förföljelse, våld mot personal samt otillåten påverkan. I vissa fall berörs även medarbetares närstående. Även skadegörelse av egendom förekommer. Medarbetare upplever att personen går över gränsen. Det väcker obehag och rädsla. Riskerna kan medföra konsekvenser så som inskränkningar eller begränsningar i både privat- och yrkeslivet för den utsatta. Gemensamt för dessa ärenden är att de kräver en särskild hantering och beredskap hos såväl handläggare som organisation.

Likvärdig hantering av högriskärenden

Identifiering och hantering av högriskärenden ska ske likartat över alla fyra socialförvaltningar. För att underlätta en gemensam tolkning och hantering av de ärenden som bedöms utgöra särskild risk för skada för medarbetaren ska denna rutin med bifogad checklista och screeningverktyg inkl. riskbedömningsmatris användas.

Rutin

- Vid indikation på att ett ärende kan utgöra en risk för skada för medarbetare ska steg 1 av riskbedömningen (screening) göras (se bilaga 2).
- Beroende på utfallet av steg 1 kan därefter en fördjupad screening, steg 2, behöva genomföras, för att bedöma om ärendet ska hanteras som ett högriskärende.
- I samtliga högriskärenden ska en enhetschef utses till samordnare. Den samordnande funktionen ansvarar för att vid behov sammankalla till gemensamma möten för alla som är involverade i ärendets hantering samt följa upp behov av ytterligare eller minskade åtgärder. Den samordnande funktionen ansvarar även för att kontakta förvaltningens kontaktperson för högriskärenden för konsultation om så är nödvändigt.
- Inom varje förvaltning ska en kontaktperson med särskild kompetens på området utses. Kontaktpersonens roll är att vid behov bistå med konsultation. Tillsammans med övriga socialförvaltningars kontaktpersoner utgör hen stadens nätverk för högriskärenden med uppgift att, under en implementeringsfas av rutin och checklista, följa hur arbetet med högriskärende utvecklas och identifiera eventuella utvecklingsbehov.
- Dokumentation av riskidentifieringen samt checklista ska bevaras i personalakten för den medarbetare för vilken dessa upprättas.

Bilaga 1

Checklista

Nedanstående checklista innehåller åtgärder som alltid ska övervägas att vidtas vid hantering av högriskärenden. Främsta syftet är att säkra en trygg och säker arbetsmiljö. Åtgärderna är indelade utifrån tre olika perspektiv; arbetsmiljö, handläggning och säkerhet.

I kolumnen *Kommentar* noteras om åtgärden är vidtagen samt vem som är ansvarig för åtgärden. Om åtgärden inte bedöms som nödvändig ska detta kommenteras.

Om andra åtgärder vidtas noteras dessa under *Övriga åtgärder*.

Datum för första förenklade screeningen

Datum för första fördjupade screeningen

ARBETSMILJÖ	FÖRKLARING	KOMMENTAR
Kontinuerliga uppföljningar av arbetsmiljön med koppling till ärendet		
Särskild processhandledning		
Kontakt med företagshälsovården		
HANDLÄGGNING		
Ärende flyttas till annan handläggare		
Beslut i ärendet fattas av någon med högre delegation		
Socialsekreterare utses för alla kontakter med de personer som bedöms utgöra risk. Ingen insyn i barnets ärende.	Minskar risken för otillåten påverkan, hot och våld	
Kontinuerliga uppföljningar av hur ärendet utvecklas där berörda deltar		
Särskild ärendehandledning		
Stöd av jurist för att säkerställa rättssäker handläggning		
Annan än handläggaren, jurist, kollega, chef, företrädar nämnden i Förvaltnings- och Kammarrätten		
Handläggningen köps av lämpligt företag		

SÄKERHET	FÖRKLARING	KOMMENTAR
Följ stadens riktlinje för personsäkerhet samt Göteborgs Stads rutin för polisanmälan vid hot och våld i tjänsten.		
Planering för säkerheten på och runt arbetsplatsen och hemmet ska ske med UL Säkerhet eller liknande funktion.	<i>Ska göras i ett tidigt skede. Vid behov ska ny planering göras.</i>	
Skydds – och säkerhetsplanering ska ske inför varje möte, placering osv. Säkerställ exempelvis att rätt larm används.	<i>Se gällande rutin om personallarm för respektive socialförvaltning.</i>	
Dialog med polisen vid begäran om biträde och vid handräckning om hur säkerheten ska upprätthållas. UL säkerhet eller liknande funktion deltar.		
Dialog med polisen om deras kännedom om de personer som bedöms utgöra en risk (när så är möjligt).		
Barriär-/säkerhetsrum ska användas.		
Anlita vaktbolag som skydd vid besök.		
ÖVRIGA ÅTGÄRDER		
Utse samordnare		

Bilaga 2

Screeningverktyg

Genomförande

Vad som uppfattas som högriskärende kan skilja sig åt beroende på vem som gör bedömningen. Nedanstående vägledning syftar till att underlätta en gemensam tolkning och hantering av de ärenden som bedöms utgöra särskild risk för skada för medarbetaren. Skadan kan vara direkt eller indirekt, fysisk eller psykisk, uppstå akut eller över tid. Gemensamt för de ärenden som instrumentet avser att identifiera är att de kräver en särskild hantering och beredskap hos såväl den ansvariga handläggaren som organisationen runt den som hanterar ärendet.

Identifiering av högriskärenden bör ske likartat över socialförvaltningarna och utgå från samma värderingsverktyg. Modellen bör utgå från två steg, där det primära steget med enkelhet kan göras på en stor mängd ärenden och där syftet är att identifiera vilka ärenden som kan bli föremål för särskild hantering.

Steg ett genomförs på indikation på riskärende där frågorna endast besvaras med JA/NEJ. Indikation på ett riskärende kan vara att laddad situation uppstår, att handläggaren signalerar ett obehag vid hantering, att information om våldsam historik inkommer eller liknande. Då den primära screeningen inte är omfattande eller tidskrävande bör den göras även vid vag indikation, detta för att undvika att högriskärenden passerar utan att identifieras. Den primära screeningen görs av handläggare med stöd av 1:e socialsekreterare. Påvisar grundläggande screening steg ett, på att flertalet indikatorer finns där konsekvenserna för medarbetaren kan vara betydande, bör fördjupad screening, steg två, av ärendet genomföras för eventuell hantering av ärendet som ett högriskärende. I detta steg är det viktigt att även EC involveras utifrån arbetsmiljöansvar och att den fördjupade screeningen görs i närvaro av EC, 1:e socialsekreterare och berörda handläggare.

Om behov finns kan stödfunktioner så som UL Säkerhet, säkerhetsansvarig eller motsvarande, jurist eller andra stödfunktioner till verksamheten involveras i steg två, fördjupad screening.

Vid skattningen bör den som skattar ställa sig frågan hur klienten skulle reagera vid ett negativt besked och vilka reaktioner som det skulle väcka hos handläggaren såväl inför som efter kommunikering av negativt beslut.

När ett ärende väl identifierats som högrisk och fördjupad screening skett, är bedömningsdelen av ärendets hantering att betrakta som avslutad. Förnyad screening bör ske vid förändring av de omständigheter som föranlett den, men inte annars.

I många av de fall där högriskärenden hanteras och bedöms bör övervägande om polisanmälan av beteendet göras, eftersom flera av de nedan listade riskfaktorerna också kan vara brott enligt Brottsbalken. I dessa fall bör UL säkerhet, säkerhetsansvarig eller motsvarande funktion konsulteras inför anmälan.

Tolkning av resultatet

Vid framtagande av screeningmodellen har tagits i beaktan att vad som upplevs hotfullt, stressande eller obehagligt varierar från person till person, beroende på erfarenhet, kunskapsbas, tillgång till stöd och andra faktorer. Det är dock, oberoende av det, relevant för hur ärendet ska hanteras vidare om sådana reaktioner väcks hos handläggaren, även i de fall där ärendet inte identifieras som högriskärende för särskild hantering enligt rutinen. Det är alltså möjligt att det inom ramen för screeningen framkommer omständigheter som går att härleda till rena arbetsmiljö- och medarbetarfrågor. I sådana fall behöver de uppmärksammas och hanteras som sådana av berörd chef inom ramen för ordinarie verksamhet.

Det är på samma sätt möjligt att ett ärende med hög förekomst av statisk risk inte väcker negativa känslor hos den som hanterar det, och att ärendet även fortsatt kan hanteras som samma sätt som det hanteras i samband med att screening görs. Det blir dock i dessa fall ändå viktigt att ärendet flaggas som potentiellt högriskärende, eftersom detta behöver tas i beaktan om den medarbetare som hanterar det för närvarande slutar, eller om ärendet blir aktuellt för flytt eller byte av andra skäl. Av ovanstående skäl har den reaktion som ärendet väcker vid hantering särskilts från övriga faktorer, då dessa reaktioner, oberoende av andra omständigheter, kräver en specifik hantering för att kunna säkerställa såväl arbetsmiljö som rättssäkerhet.

I arbete med utsatta människor, deras nätverk, historik och aktuella omständigheter, samverkar simultant många olika faktorer som också varierar över tid och i relation till omgivningen. Huruvida ett ärende kan klassificeras som högriskärende eller inte kan därför inte bli en statisk bedömning, utan är beroende av exempelvis tillgång till kompetens, utrymme för handledning och reflektion, tillgång till stöd och mera. Vid osäkerhet kring om ärendet bör bedömas som högriskärende eller endast risk bör alltid enhetschef konsulteras.

Hjälpstext och begreppsförklaring

Vid användande av screeningverktyget bör klientens helhetssituation tas i beaktan, så väl historiskt som i nutid. Det kan också vara så att ett och samma beteende skattas under flera rubriker. Exempelvis kan ett hotfullt meddelande som skickats till handläggares privata telefon skattas under såväl "hot om våld mot tjänsteperson", "upplevs gå över gränsen", "väcker obehag/rädsla" osv. Nedan följer en förklaring av de faktorer som skattas samt vilket beteende som faktorn avser att komma åt.

Risikfaktorer

En omständighet eller en viss faktor, som ökar risken för att något oönskat ska ske.

Verkställt tidigare våld mot tjänsteperson

Genomfört eller utfört våldshandlingar mot en person tillhörande en viss yrkeskategori. Denna faktor avser att komma åt huruvida klienten kan tänkas bruka våld även mot personer som den inte har en privat relation till, även om kontakten med klienten bara sker inom ramen för personens yrkesutövning.

Rättshaveristiskt beteende

Ett rättshaveristiskt beteende kan i en särskild situation visa sig hos en i övrigt normalfungerande person. En rättshaverist är en person som ägnar väldigt mycket av sin tid åt sin kamp, kan försumma övriga livet och låter konflikten ta över. Ett rättshaveristiskt beteende kan yttra sig som återkommande anklagelser, stark misstänksamhet, ständiga brev och samtal,

många överklaganden och handlingar som begärs ut. Denna faktor avser att komma åt den förhöjda arbetsbelastning och tidsåtgång som det kan innebära med det ständiga kontaktsökandet och granskandet som personer med dessa tendenser utsätter handläggare för, samt klientens svårighet att respektera myndighetsutövandets mandat.

Anhöriga till ”känd” person eller fastställd koppling till kriminellt nätverk -

Finns det kännedom om att personen själv tillhör en kriminell gruppering? Detta enskilt behöver inte utgöra en riskfaktor men ge mer kunskap om andra i personens omgivning som kan innebära en risk. Detta kan även innefatta att personen själv påtalar sin nära koppling till fastställda kriminella nätverk. Denna faktor avser att komma åt om personen har ett underliggande våldskapital eller påtryckningar från sin omgivning att agera på ett visst sätt. I vissa fall kan denna faktor i sig utgöra hinder i handläggningen utifrån oro för negativa konsekvenser från klientens nätverk, även om individen själv inte uppvisat något provocativt beteende.

Trakasserier

Trakasserier är ett beteende som är ovälkommet av den som utsätts för det. Samma beteende kan uppfattas som trakasserier av en person medan en annan person inte blir illa berörd. Trakasserier är den vanligaste formen av otillåten påverkan och går ut på att hota en befattningshavare med subtila metoder. Trakasserier behöver inte alltid vara straffbara men kan tillhöra brottet ofredande. Trakasserier kan vara både fysisk och psykisk karaktär, exempelvis grova förolämpningar, obehagliga samtal både på arbetstid och privat, olovliga anspelningar genom anspelningar till den utsattes familj eller barn, olovlig filmning och fotografering, telefon- eller brevterror, fönstertittning, slita i kläder eller fasthållande.

Hot om våld mot tjänsteperson

Kända uttalade hot om att utföra våldshandlingar mot en person tillhörande en viss yrkeskategori. Har personen tidigare uttalat hot? I denna faktor räknas även hot om att självskada i det fall klienten inte får som hen vill.

Psykisk ohälsa och/eller missbruk, särskilt i kombination

Finns det kännedom om psykisk ohälsa och/eller missbruk som skulle kunna leda till att personen agerar på ett sätt som göra att riskerna ökar för oönskade handlingar eller beteenden? I många fall är både psykisk ohälsa och missbruk omständigheter som förstärker övriga riskfaktorer och kan försvåra möjligheterna att förebygga riskbeteenden.

Tidigare kännedom – tidigare varit problematisk att hantera, återkommande komplext ärende Vissa ärenden har en tendens att äta upp mycket tid och energi för dem som hanterar dem och är ofta föremål för tema i metod eller handledning. Detta vittnar om en komplexitet som i kombination med andra riskfaktorer kan höja risken i det aktuella ärendet. Denna faktor avser alltså inte generell historik i socialtjänsten, utan specifikt kopplat till slitsamhet att hantera ärendet för de handläggare och grupper som berörs.

Otillåten påverkan så som kontakt på sociala medier, filmning, uppsökande på privata arenor

Har personen utövat otillåten påverkan i syfte att påverka beslutsfattande och/eller sökt kontakt som kan uppfattas överträda gränsen mellan handläggarens professionella och privata arenor? Denna faktor påvisar klientens eventuella tendenser att tro att den enskilde handläggaren kan påverka ärendehanteringens samt att agera mot handläggaren som privatperson kopplat till det.

Komplicerande ärendespecifika faktorer – finns det andra faktorer som gör ärendet särskilt svårhanterligt?

Komplicerade ärendespecifika faktorer är sådant som kan göra att ärendet är extra komplicerat att hantera. I denna faktor innefattas sådana omständigheter som kan vara svåra att täcka in i övriga statiska faktorer, men som ändå har stor betydelse vid handläggning av det enskilda ärendet. Exempel på detta kan vara IS-återvändande personer, personer som i kombination med övriga faktorer också har funktionsnedsättning som påverkar deras möjlighet att hantera negativa situationer, personer med svårt trauma, personer som tidigare erfarit bristande hantering eller handläggning i socialtjänsten och därför har en starkt negativ inställning, med mera. Vid skattning av förekomst av denna faktor ska tas i beaktan att det ska vara faktorer som höjer risken vid hanteringen av ärendet, inte ärendets generella komplexitet.

Konsekvenser

Beskriver effekterna eller resultatet som upplevs hos medarbetaren i kontakt med klienten. Konsekvenserna är alltid subjektiva vilket betyder att bedömningen är personlig och kan skilja sig från person till person.

Upplevs gå över gränsen

Handläggarens upplevelse att klienten går för långt i uttalanden, ageranden eller på andra sätt som upplevs innebära en påfrestning i att hantera ärendet. Det kan finnas en upplevelse att klienten går över gränsen men inte i den utsträckning att det kan i riskbedömningen klassas som hot, våld eller någon form av otillåten påverkan. Gränsöverskridandet kan vara subtilt eller konkret - faktorn syftar till att lyfta fram handläggarens upplevelse och behöver inte referera till något specifikt agerande från klientens sida.

Väcker obehag/rädsla.

En person kan genom sitt agerande eller uttalande väcka olika känslor hos olika människor och ska därför alltid bedömas utifrån den känsla eller obehag som medarbetaren har av situationen. Obehag/rädsla kan väckas utan att någon av övriga riskfaktorer finns noterade i skattningen. Känslan av obehag/rädsla i kontakt med klient bör alltid noteras särskilt då det är individuellt och kan påverka fortsatt hantering i ärendet, med konsekvenser för såväl den enskilde medarbetaren som för handläggningen. Denna faktor avser att komma åt subtila skeenden som väcker obehag men är svåra att konkret identifiera. Därutöver syftar faktorn till att belysa eventuell ohälsosam belastning eller stress hos medarbetaren som kan utgöra skäl för åtgärd från arbetsgivaren.

Risikfaktorer	Ja	Nej
Verkställt tidigare våld mot tjänsteperson		
Rättshaveristiskt beteende		
Anhöriga till "känd" person eller fastställd koppling till kriminellt nätverk		
Trakasserier		
Hot om våld mot tjänsteperson		
Psykisk ohälsa och/eller missbruk, <i>särskilt i kombination</i>		
Tidigare kännedom – <i>tidigare varit problematisk att hantera, återkommande komplext ärende</i>		
Otillåten påverkan så som kontakt på sociala medier, filmning, uppsökande på privata arenor		
Komplicerande ärendespecifika faktorer – <i>finns det andra faktorer som gör ärendet särskilt svårhanterligt?</i>		
Konsekvenser		
Upplevs gå över gränsen		
Väcker obehag/rädsla		
Totalt antal:		
<i>Om fler än tre riskfaktorer förekommer bör fördjupad screening ske. Fördjupad screening bör även ske per automatik om någon av konsekvensfaktorerna förekommer.</i>		

Riskinventera		Riskbedöma					Risk för vad?	Följa upp		
Skall göras på indikation. Handläggare och förste gör bedömningen tillsammans. Enhetschef tar beslut om ärendet skall klassas som högrisk.	0 förekommer inte	1 försumbar risk	2 liten risk	3 medel risk	4 allvarlig risk	5 mycket allvarlig risk	Vilka risker kan föreligga? Beskriv följande: 1. Sannolikhet 2. Konsekvens Förklaring till bedömning	Bedömning av chef Beslut om högrisk: Ja/Nej	Datum för uppföljning	Bedömning
Indikatorer		Exempel: Beskriv vad risken kan bestå av, behöver ärendet prioriteras, hur kommer vi fram till bedömningen, personbundet eller situationsbundet etc...								
Ärendet										
Verkställt tidigare våld mot tjänsteperson										
Rättshaveristiskt beteende										
Hot om våld mot tjänsteperson										
Anhöriga till "känd" person										
Trakasserier										
Psykisk ohälsa/missbruk										
Tidigare kännedom										
Otillåten påverkan så som kontakt på sociala medier, filmning, uppsökande på privata arenor										
Komplicerande ärendespecifika faktorer										

Reglerande styrande dokument

- Policy
 - Riktlinje
 - Regel
 - Anvisning
 - **Rutin**
 - Instruktion

Riskbedömningsmatris						
Mycket stor sannolikhet	Hur stor är sannolikheten att något inträffar?	3	4	5	5	5
Stor sannolikhet		2	3	4	5	5
Medel		2	3	3	4	5
Liten		1	2	3	3	4
Mycket liten		1	1	2	2	3
		Vad blir konsekvensen om det inträffar?				
		Obetydlig konsekvens	Mindre konsekvens	Måttlig konsekvens	Betydande konsekvens	Mycket allvarlig konsekvens

Åtgärdsbehov				
Mycket liten risk	Liten risk	Medel risk	Allvarlig risk	Mycket allvarlig risk
Åtgärd:	Åtgärd:	Åtgärd:	Åtgärd:	Åtgärd:

Tre möjliga scenarion

1. Låga poäng på förekomst och höga på konsekvens bör följas upp genom exempelvis företagshälsa, handledning el dyl.
2. Höga poäng på förekomst men låg på konsekvens bör följas upp systematiskt, inga andra förändringar, dock kartläggning av fungerande arbetssätt.
3. Höga poäng på förekomst och konsekvens bör generera åtgärd såsom särskild hantering av ärendet av tex annan enhet.