



Saksframlegg

Saksmappe:
2008/220

Saksbeh:
Anette Nordstaa

Dato: 02.09.2013
Arkivkode:
662.3

Saksgang

Utvalg	Møtedato
Arbeidsmiljøutvalget	16.09.2013
Helse- og sosialkomiteen	19.09.2013
Arbeidsutvalget	23.09.2013
Bydelsutvalget	26.09.2013

Sikkerhet og beredskap ved NAV Sagene, sosialtjenesten.

Bakgrunn for saken:

Sikkerhet og beredskap for ansatte som jobber i sosialtjenesten i bydelen har alltid vært et særskilt fokusområde. Etter etableringen av NAV Sagene i 2006 har arbeidet og oppfølgingen av dette området vært utført i samarbeid med NAV stat.

Den 6.august i år, skjedde det en tragisk hendelse på NAV Grorud, hvor en ansatt ble drept av en bruker i kontorets publikumsmottak. På bakgrunn av denne hendelsen har det den siste tiden vært et særskilt fokus på NAV kontorenes arbeid og oppfølging i forhold til sikkerhet og beredskap. NAV Sagene har også som følge av denne hendelsen gjennomgått gjeldene rutiner og iverksatt konkrete tiltak for å bedre sikkerheten for de ansatte. Det er også igangsatt arbeid med dette området fra sentralt hold.

Generelt om sikkerhet og beredskap ved NAV Sagene, sosialtjenesten.

HMS-plan:

NAV Sagene har en HMS plan som er felles for stat og kommune. Denne planen inneholder rutiner for de ulike områdene innenfor HMS, med et stort fokus på rutiner knyttet til sikkerhet og beredskap. Det er utarbeidet egne rutiner for sikkerhet ved hjemmebesøk / institusjonsbesøk, sikkerhet privat, forebygging – håndtering og oppfølging av vold- og trusselsituasjoner, rutiner ved personskaade / akutt sykdom og bruk av alarm. Det er i tillegg laget et eget avsnitt spesielt rettet mot situasjoner som kan oppstå i publikumsmottaket. Sikkerhetsrutinene skal oppdateres fortløpende og de skal gjennomgås årlig med de ansatte. Nyansatte skal få særlig innføring i rutinene.

Rapportering og oppfølging av avvik:

Alle hendelser knyttet til vold- og trusler meldes i avvikssystemene i statlig og kommunal linje. For sosialtjenestens del er dette Kvalitetslosen. Avvikene behandles og følges opp av nærmeste leder. Alle hendelser av alvorlig karakter blir gjennomgått og evaluert av kontorets ledelse, sammen med de ansatte.

Vektertjeneste:

NAV Sagene har ansatt en vokter fra Securitas som har jobbet ved kontoret i flere år. Vokter er tilstede hver dag fra kontoret åpner kl. 08.00 og frem til 15.30, eventuelt lengre hvis kontorets lokaler ikke er tømt for brukere. Vekteren kjenner godt til kontorets brukergruppe og har god kjennskap til enkeltbrukere som kan være særskilt krevende. Hans tilstedeværelse i publikumsmottaket har stor forebyggende effekt og virker tryggende på de ansatte.

Alarmer:

I publikumsmottaket er det montert alarmer i alle skranker og samtalerom som er koblet opp til Securitas. Alarmene testes jevnlig. Ved Utviklingssenteret i 2.etg., er det overfallsalarmer i alle rom, da etasjen er åpen for brukere. Det er ikke alarmer i de øvrige etasjene, men det finnes bærbare alarmer som kan lånes ved behov.

Publikumsmottaket (PM):

Publikumsmottaket (PM) ved NAV Sagene har gjennomsnittlig 400 besøkende daglig, og er det området hvor det er størst fare for at uønskede hendelser oppstår. Ledelsen ved NAV Sagene har det siste året hatt et særskilt fokus på sikkerhet og beredskap for de ansatte som til daglig arbeider i PM. Sikkerheten er styrket ved at leder av PM fra 01.03.13 fikk sitt kontor i publikumsmottakets lokaler i 1.etg. Leder har nå, på bakgrunn av fysisk nærhet, anledning til raskt å gripe inn når uønskede hendelser oppstår. NAV Sagene legger også stor vekt på at de ansatte i publikumsmottaket skal ekspedere brukerne raskt og effektivt for å unngå kødannelser og at mange brukere venter i mottaket samtidig. Kontoret vurderer et folksomt publikumsmottak som en betydelig risiko for utagering og uønsket atferd. NAV stat og NAV kommune jobber derfor sammen for å se på hvordan man kan sikre mest mulig effektiv betjening, samtidig som kvaliteten på tjenestene ivaretas.

Tiltak for å bedre sikkerhet og beredskap ved NAV Sagene, sosialtjenesten.

Etter hendelsen på NAV Grorud er følgende konkrete tiltak iverksatt ved NAV Sagene for å bedre sikkerheten for de ansatte:

1. Alle innvendige låser på kontorene til ansatte fjernes. Tiltaket gjennomføres for å unngå situasjoner hvor en ansatt risikerer å bli låst inne på et kontor sammen med bruker. Arbeidet er påbegynt.
2. Det er innhentet tilbud fra alarmselskap på overfallsalarmer til alle kontorer i alle etasjer, med unntak av boligkontoret i 5.etg. Boligkontoret har ikke brukere inne i sine lokaler og det er derfor vurdert at alarm ikke er nødvendig.
3. Det er innført ny rutine for brukere som skal inn til Utviklingssenteret i 2.etg. Alle må henvende seg i resepsjonen i 2.etg, der de blir registrert og får tildelt et besøkskort som skal henges lett synlig rundt halsen. Personer som oppholder seg i lokalet uten et slikt kort vil bli vist bort.
4. Det er bestilt uniformer som skal benyttes av de brukerne som deltar på praksisplasser ved kontoret, dvs. renholdsprosjektet og kantinen.
5. Verneombudene skal ha møte med ansatte i sitt verneområdet for å drøfte forbedringer i forhold til sikkerhet og beredskap. Verneombudene skal melde forslag og behov tilbake til ledelsen ved kontoret, som vil jobbe videre med de forslagene som kommer inn.
6. Det er foretatt en gjennomgang av møbleringen i alle samtalerom i publikumsmottaket med tanke på rømningsvei for ansatte. Samme gjennomgang vil bli foretatt på kontorene i de resterende etasjer.

7. Sikkerhetsrutinene vil bli gjennomgått med alle ansatte 2 ganger pr. år.
8. Det vil bli foretatt en ny gjennomgang av den bygningsmessige utformingen av publikumsmottaket med tanke på sikkerhet. Behov for eventuell ombygging vil bli vurdert etter en slik gjennomgang.
9. Det utredes muligheter for å utstyre de ansatte med bærbar alarm som kan tas med på hjemmebesøk.
10. Det ble i 2012 gjennomført flere kurs for ansatte i hvordan forebygge og håndtere vanskelige situasjoner. Kursene ble gjennomført både i regi av NAV Sagene og i regi av NAV Oslo. Det vil bli sett på behovet for videre påbygging av disse kursene for å sikre at de ansatte er rustet til å møte og håndtere truende og vanskelige situasjoner.

Arbeid med sikkerhet og beredskap ved NAV kontorene fra sentralt hold.

NAV direktorat har nedsatt et sentralt utvalg, bestående av representanter fra Oslo kommune, KS, vernombud, tillitsvalgte og direktoratet. Deres mandat er å kartlegge hvilke lover, forskrifter og retningslinjer som finnes og er aktuelle i forhold til sikkerhet og beredskap. De skal vurdere sikkerheten på NAV kontorene i dag og komme med konkrete forslag til endringer og forbedringer. Gruppen skal fremlegge sin rapport innen 18.12.13, og den blir landsomfattende.

NAV Oslo og Velferdsetaten har inngått et samarbeid med Beredskapsetaten for å utarbeide et opplegg for felles sikkerhetsopplæring for NAV kontorene i Oslo. Et sentralt innhold i sikkerhetsopplæringen vil være gjennomføring av lokale sikkerhets- / risikovurderinger. Det skal velges ut fire ansatte ved hvert NAV kontor, to statlige og to kommunalt ansatte, som skal få spesiell opplæring i ROS-analyser, beredskap og sikkerhet. Disse fire skal være ressurspersoner for de øvrige ansatte på kontoret og skal gjennomføre opplæring og øvelser. Beredskapsetaten vil bistå med praktisk gjennomføring av øvelser og implementering av arbeidet. Leder av publikumsmottaket skal være en av de fire som får opplæringen, og planen er at de skal være opplært før jul.

Økonomiske konsekvenser:

Tiltakene som det er redegjort for i denne saken vil bli gjennomført og bydelen må dekke nødvendige kostnader til dette, bl.a. vil innkjøp av nye alarmer beløpe seg til ca. kr. 200.000,-.

Forslag til vedtak:

Sak om sikkerhet og beredskap ved NAV Sagene, sosialtjenesten tas til etterretning.

BYDEL SAGENE

Helge Jagmann
bydelsdirektør

Godkjent og ekspedert elektronisk uten underskrift