

Ärendet i korthet

Individ- och familjeomsorgen har behov av en förändring avseende tillgängliga besöksrum samt dessas utformning för att säkerställa den enskildes integritet och att inte känsliga uppgifter röjs i samband med samtal i befintliga besöksrum samt för att säkerställa en godtagbar arbetsmiljö för medarbetarna.

Besöksrum för individ- och familjeomsorgen

Individ och familjeomsorgens viktigaste uppdrag är att träffa medborgare för att undersöka dennes behov av skydd och stöd. Under den senaste femårsperioden har antalet ärenden inom verksamheten fördubblats. Vi har blivit fler medarbetare som möter fler medborgare.

För att säkerställa en hög tillgänglighet och förutsättningar för ett gott samtalsklimat är det av vikt att besöksrum finns att tillgå som är utrustade för ändamålet. Det är också viktigt att det finns fungerande ventilation och att temperaturen är jämn. Det behöver finnas tillgång till rum som även är anpassade för flera mötesdeltagare, samt utrustning som möjliggör för deltagare att medverka digitalt. Som medborgare är det viktigt att du känner dig trygg under ditt samtal och att vi värnar om dennes integritet genom att säkerställa att det som sägs i rummet inte hörs i intilliggande rum. Du ska inte heller behöva störas av att höra andras samtal.

Eftersom tillgången på besöksrum är begränsad i anslutning till Medborgarcenter finns det även två besöksrum i vår kontorskorridor på IFO. Det innebär att medborgaren blir hämtad i foajén och får sedan gå igenom en korridor där det finns flera kontor men även vår personalmatsal vilket kan upplevas som jobbigt och stressande för medborgaren.

Ibland uppstår situationer i ett samtal där medborgaren kan bli arg och hotfull. För att säkerställa att medarbetaren inte utsätts för onödiga risker ska det finnas en säkerhetsutgång, dvs rummet ska ha två vägar ut. Dessa får inte vara blockerade. I besöksrummen i kontorskorridoren på IFO finns inte någon säkerhetsutgång. Det innebär också att medborgare vistas i våra lokaler där vi utför vårt övriga arbete. Vi samtalar med varandra och vi hanterar sekretesshandlingar, naturligtvis håller vi högt på sekretessen men ett samtal kan lätt överhöras eller ett paper kan förläggas, vilket medför risker för sekretessbrott. Likaså är det betydelsefullt för den psykosociala arbetsmiljön att man som medarbetare i sin kontors- och pausmiljö kan få ha behov och känslouttryck som inte ska behöva delas med medborgarna. Besöksrummen i IFO kontorskorridor är inte heller ljudisolerade. Medarbetarna inom ekonomiskt bistånd tar även emot besök på det egna kontoret. Även kontoren saknar säkerhetsutgång. Det är inte förenligt med en god arbetsmiljö att ta emot besökare på sitt kontor när du utövar myndighetsarbete. Det ena tillgängliga besöksrummet i foajén "Kupan" ses som olämpligt som samtalsrum för alla ärenden utifrån integritet, sekretess och säkerhet.

De idag tillgängliga besöksrummen motsvarar inte verksamhetens behov. Det finns för få rum och de är inte byggda på ett sätt som säkerställer att samtalet inte hörs till intilliggande rum. Rummen är små och trånga. Flera av våra besök omfattar flera personer än vad som ryms i besöksrummen. Andra lokaler används då såsom Mejerigatan vilket medför en risk. Vid en eventuell händelse finns inga kollegor i närheten som kan komma till undsättning. Konsekvenserna påverkar såväl medborgarens upplevelse samt medarbetarnas arbetsmiljö, något som påtalats under flera års tid.

SOCIAL SEKTOR
Individ och familjeomsorgen

Konsekvenser för medborgaren

- Otroligt lyhört – påverkar både sekretess och upplevelse
- Möten måste anpassas efter när det finns ledigt besöksrum vilket inte alltid möter medborgarnas behov vilket försvårar samarbetet
- Dåligt utrustade för digital medverkan
- För varmt/kallt
- Ingenstans för medföljande barn att vara om de inte ska sitta på stolarna och medverka i samtalet (inte alla barn som kan lämnas i utrymmet utanför)

Konsekvenser för arbetsmiljön

- Medarbetare tar ibland raster för att få ihop det med rumsbokningar – påverkar såväl återhämtning som det psykosociala
- Medarbetare skjuter sin arbetstid för att få tillgång till rummen – risker med ensamarbete under kvällstid
- Medarbetare har svårt att prioritera gemensamma verksamhetsmöten då det i akuta ärenden kan vara bara vid dessa tidpunkter det finns lediga rum de närmsta veckorna – uteblir från utvecklingsarbete, kollegialt lärande och viktigt informationsutbyte
- Medborgare vistas i våra lokaler, risk för sekretessbrott
- Inga tillgängliga rum för brådskande samtal

Sammantaget är riskerna med de befintliga besöksrummen för såväl medborgaren som för medarbetaren av den karaktär att de behöver åtgärdas.

Förslag till beslut

Framställan om åtgärder

- Att utföra en ombyggnad av befintliga besöksrum så att de säkerställer den enskildes integritet
- Att undersöka möjligheten att utföra förändringar i befintliga lokaler som bidrar till fler besöksrum för att tillgodose trygg besöksmiljö för medborgaren samt en god arbetsmiljö för medarbetarna inom individ- och familjeomsorgen

Jessica Lysell
Biträdande verksamhetschef
Jessica.lysell@hoor.se
0413-284 01