



Fakulteten för samhälls- och livsvetenskaper

Björn Andersson

Risklinjen

– Empowerment, men med olika perspektiv

The Risk line
-Empowerment in different Ways

Samhällelig Riskhantering
D-uppsats

Datum/Termin: 2008-06-01
Handledare: Anna Johansson
Examinator: Inge Svedung

Abstract

Injuries caused by accidents are one of the major health problems in Sweden. Risklinjen is a model to increase people's awareness and possibilities to report risk for injuries. In spite of this several municipalities choose to leave Risklinjen. This thesis tries to find out how municipalities argue about Risklinjen and membership in this function.

Keywords:

The Riskline, injury prevention, empowerment, high risk group.

Sammanfattning

Enligt en nyutkommen rapport från Konsumentverket, så har olyckor som drabbar barn ökat markant, jämfört med för 10 år sedan. De äldre utgör också en så kallad högriskgrupp och står för över 50 procent av vårdfallen inom den slutna vården.

Avsikten med Risklinjen som startades under ledning av Folkhälsoinstitutet år 1993, är ett olycks- och skadeförebyggande arbete, där medborgare genom en tydlig infrastruktur, på ett enkelt sätt ska kunna anmäla upptäckta risker, som sedan kan åtgärdas snabbt. Cirka sjuttio kommuner, främst i norra delen av Sverige är medlemmar i Risklinjen, men i Sörmland har flera kommuner valt utträde ur denna.

Syftet med undersökningen är att öka kunskapen kring två kommuners uppfattning och argumentation kring medlemskap, respektive icke medlemskap i Risklinjen. Kommunernas uppfattningar och argument torde ligga till grund för deras handlande avseende Risklinjen. Intervju har valts som metod, där informanternas resonemang kan ha betydelse för vidare arbete eller förhållningssätt avseende Risklinjen.

I Västerås kommun organiseras Risklinjen genom förvaltningen för Teknik och Idrott. Man har arbetat fram lokala rutiner som gör det enkelt för medborgare att anmäla upptäckta risker, vilket innebär att kommunen snabbt kan åtgärda uppkomna problem.

I Eskilstuna kommun låg ansvaret för tidigare medlemskap i Risklinjen, på en så kallad Utvecklartjänst på Kommunstyrelseförvaltningens Demokrati- och medborgarenhet. I mars 2002 gick kommunen med som medlemmar i Risklinjen, men ersatte denna senare med den så kallade Synpunktshanteringen, dit allmänheten kan vända sig med alla typer av frågor och synpunkter som rör kommunen.

I Västerås kommun fungerar Risklinjen som en funktion eller redskap för olycks- och skadeförebyggande arbete, medan intrycket från Eskilstuna kommun är att man eftersträvar en ökad kontakt med medborgarna i största allmänhet.

Nyckelord:

Risklinjen, skadeförebyggande arbete, empowerment, högriskgrupper,
Synpunktshantering.

Innehåll

| | |
|--|----|
| Inledning..... | 1 |
| Bakgrund | 2 |
| Lagstiftning och decentraliserat ansvar | 2 |
| Riskhantering – en systematisk process | 3 |
| ”En trygg och säker kommun” - A Safe Community..... | 3 |
| Risklinjen | 5 |
| Högriskgruppen, Äldre..... | 6 |
| Högriskgruppen, Barn | 6 |
| Syfte | 8 |
| Avgränsning | 8 |
| Metod och material..... | 9 |
| Kvalitativ studie | 9 |
| Genomförande | 10 |
| Urval..... | 10 |
| Västerås kommun | 10 |
| Eskilstuna kommun | 11 |
| Kommunsamverkan | 12 |
| Intervjuer | 12 |
| Bearbetning och analys | 13 |
| Validitet och reliabilitet..... | 13 |
| Resultat..... | 14 |
| Västerås kommun – uppfattning och argument för medlemskap i Risklinjen | 14 |
| Förvaltning Teknik och Idrott, en kugge i kommunens säkerhetsarbete | 14 |
| Säkerhet – en samarbetsfråga? | 15 |
| Kommunens organisation av Risklinjen | 15 |
| Datorprogram för att administrera Risklinjen | 16 |
| Argument för medlemskap i Risklinjen – förebyggande, snabba åtgärder, ekonomi och tydlig infrastruktur..... | 16 |
| Praktiska exempel på Risklinjens effektivitet | 17 |
| Kontrollrummet, viktig funktion på kvälls- och nattetid..... | 18 |
| Medborgarna, viktiga riskinventerare | 18 |
| Problem med Risklinjen – omfattar inte privata anläggningar | 19 |
| Marknadsföring av Risklinjen..... | 19 |
| Eskilstuna kommun – uppfattning och argument för utträde ur Risklinjen | 19 |
| Utvecklarens roll och tidigare ansvar för Risklinjen..... | 19 |
| Säkerhet – en samarbetsfråga? | 20 |
| Start av Risklinjen, problem att hitta former..... | 20 |
| Risklinjen – ett kommunikationsverktyg?..... | 21 |
| Marknadsföring av Risklinjen..... | 21 |
| Problem med Risklinjen, medborgarnas dåliga minne! | 22 |
| Argument för utträde ur Risklinjen – Synpunktshandlingen, mer än ”bara hårda frågor” | 22 |
| Resultatdiskussion och slutsatser | 23 |
| Västerås kommun | 23 |
| Empowerment och fokus på olycks- och skadeförebyggande arbete..... | 23 |
| Eskilstuna kommun | 25 |
| Risklinjen ersatt av Synpunktshandlingen, en demokratifråga | 25 |
| Undersökningens genomförande | 27 |

| | |
|---------------------------------|----|
| Slutsatser | 28 |
| Litteratur och referenser | 30 |
| Bilaga, intervjufrågor..... | 34 |

Inledning

Enligt en ny studie från Konsumentverket sker idag cirka 17 000 olyckor på lekplatser, detta är en 50 procentig ökning jämfört med för 10 år sedan. Orsaken till detta är i många fall gamla och slitna lekredskap som inte blivit underhållna på lång tid.¹ Äldre, det vill säga personer över 65 år, är också hårt olycksdrabbade. Denna grupp utgör 18 procent av den svenska befolkningen, men står ändå för mer än hälften av olyckor med dödlig utgång. De äldre drabbas ofta i fallolyckor som kräver sluten vård och även här utgör gruppen äldre av 50 procent.²

I Sverige, precis som i övriga världen är skador och olyckor ett omfattande folkhälsoproblem. Skaderisker av olika slag finns för människor i samhällets alla miljöer, oavsett ålder och kön.³ Olycksfall och skador går dock att förebygga och ansvaret för detta vilar på många olika aktörer i samhället, bland annat de svenska kommunerna. Genom lagstiftning som tillkommit under 1900-talets senare hälft har kommunerna fått ett ökat ansvar att bedriva risk- och säkerhetsfrämjande arbete, detta för att öka medborgarnas säkerhet för liv, hälsa, miljö och egendom.⁴

Det finns en mängd olika sätt att upptäcka risker på och vanliga metoder är riskinventeringar, skyddsronder och riskanalyser, något som ofta utförs av experter eller utbildade skyddsombud.

Ett annat sätt att bedriva risk- och säkerhetsfrämjande arbete, är enligt Safe Communitymodellen som förespråkar ett tvärsektoriellt arbete. Olika involverade aktörer kan vara kommuner, landsting, polis, länsstyrelser och normbildande myndigheter som till exempelvis Räddningsverket. Det kan även handla om en direkt samverkan med medborgarna utifrån ett så kallat befolkningsinriktat agerande. Det senare innebär att medborgaren ges möjlighet att delta i det skadeförebyggande arbetet i samhället. För kommuner förespråkas ofta ett sådant förhållningssätt, empowerment, vilket innebär att man ger medborgarna makt att

¹http://www.svt.se/svt/jsp/Crosslink.jsp?d=22620&a=1156612&lid=senasteNytt_275214&lpos=rubrik_1156612

² Räddningsverket, Äldres skador i Sverige.

³ Folkhälsoinstitutet (1996:117) *På väg mot ett skadefritt Sverige*.

⁴ NCO 2006:3 *Hantering av risk- och säkerhetsfrågor i svenska kommuner*.

delta i det risk- och säkerhetsfrämjande arbetet. Utifrån ett sådant synsätt är det viktigt att höja medborgarnas kunskap och därmed förmåga att handskas med olika problem⁵.

I början av 1990-talet togs några viktiga steg för att utveckla en funktion, i enlighet med empowermentmodellen, dit människor kunde ringa och rapportera olycksrisker som de upptäckt i sin boende- eller fritidsmiljö. Den utvecklade funktionen kallas för Risklinjen och kan på frivillig basis införas av landets kommuner som en del i det skadeförebyggande arbetet.⁶ Ett antal kommuner som varit medlemmar i Risklinjen har dock sedan början på 2000-talet valt att träda ur denna. Exempel på kommuner med skilda förhållningsätt vad gäller medlemskap i Risklinjen är Västerås och Eskilstuna. Den förstnämnda är fortfarande medlem, medan den senare valt utträde. Det är angeläget att undersöka de argument som kommuner anger för att välja medlemskap i Risklinjen, respektive söka de argument som kommunerna har för att lämna denna, detta för att få underlag för fortsatt förfarande avseende Risklinjen och medborgerlig säkerhet i samhället.

Bakgrund

I detta avsnitt beskrivs Risklinjen, kommunernas olycks- och skadeförebyggande arbete samt lagar som reglerar detta arbete. Vidare beskrivs Safe Communitymodellen samt högriskgrupper som äldre och barn.

Lagstiftning och decentraliserat ansvar

Sveriges kommuner har genom lagstiftning övertagit ett huvudansvar från staten för arbete med frågor som rör skydd och säkerhet för liv, hälsa, miljö och egendom. Genom lagstiftningen, men också genom ekonomiska incitament och egna intressen, har kommunerna fått ökade krav på sig att kunna hantera en bred risk- och säkerhetsproblematik. Syftet med lagförändringarna från staten har varit att

⁵ Andersson, Ragnar. *Riskhantering ur ett folkhälsoperspektiv*.

⁶ Folkhälsoinstitutet (1996:117) På väg mot ett skadefritt Sverige.

kommunen ska uppnå bättre systematik, samordning och helhetstänkande i sin riskhantering.⁷

En av de lagar som kommunerna måste arbeta utifrån idag är, Lagen om skydd mot olyckor, vilken trädde ikraft 1 januari 2004. Lagen innehåller bestämmelser om de åtgärder stat och kommun måste vidta för att förhindra olyckor. Tyngdpunkten i lagen vilar på kommunernas skyldighet att arbeta förebyggande mot olyckor samt reglerar även de åtgärder som kommunerna måste vidta för att visa hur man ska genomföra detta arbete. Kommunerna måste bland annat upprätta handlingsprogram som redovisar hur det skadeförebyggande arbetet skall genomföras och vilka avdelningar inom kommunen samt andra myndigheter som är involverade. Lagen lägger också vikt vid kommunens medborgare som del- och ansvarstagande för det skadeförebyggande arbetet. Handlingsprogrammet ger kommunen en möjlighet att via lokal anpassning planlägga och prestera ett säkrare samhälle. Ett nytt handlingsprogram måste utarbetas till varje ny mandatperiod, men det skadeförebyggande arbetet måste ändå ses som en process som ständigt pågår.⁸

Riskhantering – en systematisk process

För att kommuner ska kunna skapa ett säkrare samhälle i praktiken måste man arbeta med olika typer av undersöknings-, besluts- och förändringsprocesser. Genom detta arbetssätt kan kommunen förstå vilka risker som finns, omfattningen av dessa samt allvarlighetsgraden. Mot denna bakgrund kan kommuner sedan arbeta fram metoder som kan minska riskerna, för att i nästa steg implementera dessa. Slutligen följs åtgärderna upp för att kunna utvärderas, slutsatser och lärdomar används för utveckling av det olycks- och skadeförebyggande arbetet.⁹

”En trygg och säker kommun” - A Safe Community

En metod eller modell för skadeförebyggande arbete i samhället är ”En trygg och säker kommun” – A Safe Community”, utvecklad i Sverige under 1970 talet. Denna förespråkar ett deltagande bland allmänheten för att kunna utvärdera och lösa

⁷ NCO 2006:3 *Hantering av risk och säkerhetsfrågor i svenska kommuner.*

⁸ KBM *Krisberedskapsboken* 2005

⁹ Andersson, Ragnar. *Riskhantering ur ett folkhälsoperspektiv.*

sociala, hälso- och säkerhetsrelaterade problem. Befolkningen går från att ”bara” vara mottagare av lösningar framtagna av experter, till att bli en av källorna vid problemidentifiering och framtagare av lösningar.¹⁰ För att medborgarna ska kunna bli deltagare i det säkerhetsfrämjande arbetet måste kommunen arbeta med ”empowerment”, detta innebär att medborgarna måste maktgöras genom kunskapshöjning och annan resursutveckling. Detta stärker individernas förmåga att dels hantera olika typer av problem, men också att bli goda samspelare med kommunen vad gäller frågor som säkra och trygga miljöer.

Modellen ”En trygg och säker kommun” förutsätter även ett tvärssektoriellt samarbete mellan alla aktörer i det lokala samhället, detta kan innefatta landsting, förvaltningar, näringsliv, frivilliga organisationer och andra nätverk.¹¹ För att en kommun ska bli klassad som En trygg och säker kommun måste den uppfylla sex kriterier, dessa är följande:

- En infrastruktur baserad på medverkan och samarbete, ledd av en tvärssektoriell grupp som ansvarar för främjande av säkerhet i kommunen.
- Långsiktiga, varaktiga program för män och kvinnor i alla åldrar, miljöer och situationer.
- Program som riktas mot högriskgrupper och – miljöer samt program som främjar säkerheten för utsatta grupper.
- Program som dokumenterar skadors frekvenser och orsaker.
- Utvärdering för att bedöma programmets processer och effekten av förändringar.
- Fortlöpande deltagande i nationella och internationella ”Safe Community” nätverk.¹²

Risklinjen kan ses som en modell och metod för kommunen att tillföra medborgarna en möjlighet att aktivt delta i det olycks- och skadeförebyggande arbetet.

¹⁰ McClure, Roderick. *The Scientific basis of injury prevention and control.*

¹¹ Andersson, Ragnar. *Riskhantering ur ett folkhälsoperspektiv.*

¹² Räddningsverket, *Äldres skador i Sverige.*

Risklinjen

Vi lever idag i ett föränderligt och komplext samhälle där människor ofta saknar kunskap om vart man kan vända sig för att anmäla olycksfallsrisker som upptäcks i boende- eller fritidsmiljö. En strategi för att lokalisera och åtgärda olycksfallsrisker, men också för att öka befolkningens medvetenhet om risker, är Risklinjen. Idén med denna är att medborgare dygnet runt via ett enda telefonnummer, oavsett i vilken kommun man bor, ska kunna tipsa om olika typer av olycksrisker i samhällsmiljön. Vidare ska man som medborgare inte behöva ha kunskap om vems ansvar det är att åtgärda risken, då samtalen kopplas till SOS Alarm, som i sin tur fördelar ärenden till ansvariga aktörer. Samtalen som inkommer registreras av operatören på en standardiserad blankett och därefter görs en bedömning av ärendets angelägenhetsgrad. Vid en akut risk kontaktas omedelbart berörd instans av operatören på SOS Alarm. Om den rapporterade risken inte kräver omedelbar åtgärd skickas ärendet till berörd kommuns miljö- och hälsoskyddsförvaltning, vilka i sin tur dirigerar ärendet vidare till ansvarig förvaltning inom kommunen.¹³

Risklinjen saknar idag en tydlig organisation som kan arbeta målinriktat och driva frågor som exempelvis marknadsföring och implementering av linjen hos medborgare. Hur väl Risklinjen är marknadsförd och känd bland medborgarna är av stor betydelse, då mätningar visat att graden av inkomna samtal ökat markant vid lokala reklamkampanjer.¹⁴

När Risklinjen startade 1993 drevs arbetet av Folkhälsoinstitutet, men detta arbete övertogs 2002 av Räddningsverket. Vid årsskiftet 2006 – 2007 upphörde dock Räddningsverkets ansvar.¹⁵ I dag finns inte någon organisation eller huvudman som styr Risklinjens arbete, utan det är bara SOS Alarm som nu handhar ärendefördelning av inkomna samtal från medborgarna till ansvariga i kommunerna. SOS Alarm sköter även frågor såsom fakturering för inkomna samtal och viss administration.¹⁶

¹³ Björk, M-L., Eriksson, G., Schelp, L. Risklinjen –En särskild telefonlinje för att öka allmänhetens intresse och möjligheter att anmäla skaderisker. 1998.

¹⁴ Björk, M-L., Eriksson, G., Schelp, L. Risklinjen –En särskild telefonlinje för att öka allmänhetens intresse och möjligheter att anmäla skaderisker. 1998.

¹⁵ Signalen. "Tidningen för ett tryggare samhälle" från SOS Alarm. Nr 3 2006.

¹⁶ Intervju: Hans-Erik Gustafsson. SOS Alarm, 2008-02-13

När Risklinjen inrättades ansågs den viktig mot bakgrund av dåtidens skadestatistik. Enbart i Sverige omkom 1994 närmare 2900 personer på grund av olycksfall och samma år vårdades 130 000 inom den slutna vården på grund av olycksfallsskador. Nämnas kan att detta år tvingades 900 000 personer uppsöka läkare på grund av olika olycksfall i samhället. Förutom mänskligt lidande kostade olycksfallsskador då, cirka 63 miljarder kronor, vilket motsvarade fyra procent av Sveriges bruttonationalprodukt.¹⁷ Högriskgrupper som påverkar ovanstående siffror är exempelvis äldre och barn som ofta drabbas av olycksfall i hem-, trafik- och fritidsmiljöer. Sveriges kommuner är därför angelägna om att bedriva ett skadeförebyggande arbete för dessa grupper.¹⁸

Högriskgruppen, Äldre

Bland den äldre befolkningen utgör personskador ett av de större hälsoproblemen, något som syns i dödsorsaks- och patientstatistiken. Personer som är 65 år eller äldre utgör idag cirka 18 procent av Sveriges befolkning, ändå består mer än hälften av alla dödsolyckor och slutenvårdstillfällena av olycksdrabbade äldre. Den vanligaste olycksorsaken bland äldre är fallolyckor, vilka ofta resulterar i höftledsfrakturer eller brott på lårbenshalsen. Att äldre ofta drabbas av olyckor beror på en rad bakomliggande faktorer. Bostaden och närmiljöns utformning är en faktor där utrustning, belysning, trappor och bristande handikappanpassning spelar roll. Även trafikmiljön är en plats som måste anpassas efter de äldres ofta nedsatta hörsel, syn och reaktionsförmågor. Personens ålder, hälsotillstånd, livsstil, kön och användning av medicin påverkar också risken för olyckor.¹⁹

Högriskgruppen, Barn

Barn i Sverige drabbas allt mer sällan av skador som ger upphov till dödlig utgång, ändå utgör skador orsakade av olyckor den största dödsorsaken bland barn i åldersgruppen 0 – 14 år. Barn skadar sig ändå ofta, cirka 15 000 barn vårdades på sjukhus och 175 000 barn tvingades uppsöka akutmottagning år 2003. Att barn

¹⁷ Folkhälsoinstitutet (1996:117) *På väg mot ett skadefritt Sverige*.

¹⁸ Andersson, Ragnar. *Riskhantering ur ett folkhälsoperspektiv*.

¹⁹ Räddningsverket, *Äldres skador i Sverige*.

råkar ut för olyckor och skador i denna omfattning beror delvis på barns uppfattningsförmåga, beteende samt val av platser där man exempelvis leker.²⁰ Barn drabbas ofta av skador och död i trafiken, antingen som passagerare i bil, eller som fotgängare. De minsta barnen drabbas i hög grad av skador eller död, genom drunkning, kvävning eller våld. Även fall från möbler, olyckor i samband med skridsko- eller skidåkning, samt olyckor med leksaker och på lekplatser är vanligt förekommande bland barn.²¹

Ovan har olycksproblematiken kring två olycksdrabbade grupper, gamla och barn, beskrivits. I syfte att förebygga olyckor och skador kan kommunen genom Risklinjen få kännedom om riskerna i samhällets fysiska miljö som påverkar dessa och andra riskgrupper. I dagsläget är cirka 70 kommuner anslutna till Risklinjen. De flesta anslutna kommunerna finner man i Dalarnas, Gävleborgs, Jämtlands, Norrbottens, Västerbottens och Västernorrlands län. Samtalen som inkommer fördelas i dag på SOS Alarms centraler i Östersund respektive Halmstad.²² På senare tid har Gnesta, Strängnäs, Nyköping, Vingåkers samt Eskilstuna kommun valt att träda ur Risklinjen.²³

Västerås och Eskilstuna är två i många avseenden jämförbara kommuner som samverkar i många frågor. Vad gäller risk- och skadeförebyggande arbete finns dock inget samarbete, vilket också speglas i att Västerås valt fortsatt medlemskap i Risklinjen, medan Eskilstuna valt att lämna denna. Man kan fråga sig varför? Den ursprungliga idén med Risklinjen handlar ju om att på ett effektivt sätt förebygga skador och olyckor, ett arbete som Sveriges kommuner måste bedriva enligt Lagen om skydd mot olyckor. Kommunernas uppfattning och argumentation kring medlemskap respektive icke medlemskap, liksom hur dess olycks- och skadeförebyggande arbete i övrigt utförs, är dock oklart. Uppfattning och argumentationen är viktig att klargöra, eftersom den styr kommunernas handlande i frågan och vidare kan ha betydelse för ett eventuellt utvecklingsarbete av Risklinjen, eller för att finna alternativ till densamma.

²⁰ Svedung, Inge. *Låt det inte hända igen*.

²¹ Janson, Staffan. *Så skadar sig barn*

²² Signalen. "Tidningen för ett tryggare samhälle" från SOS Alarm. Nr 3 2006.

²³ Intervju, SOS Alarm, Mia Grindberg 2008-04-17.

Syfte

Undersökningen syftar till att undersöka Västerås- och Eskilstuna kommuns uppfattning och argumentation avseende Risklinjen, detta utifrån deras val om medlemskap respektive icke medlemskap i denna. De huvudsakliga frågeställningarna är följande:

Hur uppfattar och argumenterar ansvarig för Risklinjen i Västerås kommun, medlemskap i Risklinjen?

Hur uppfattar och argumenterar tidigare ansvarig för Risklinjen i Eskilstuna kommun, utträde ur Risklinjen.

Avgränsning

Utifrån undersökningens syfte avgränsas arbetet till att omfatta Eskilstuna respektive Västerås kommun och deras argument kring medlemskap i Risklinjen. Orsakerna till varför ett medlemskap i Risklinjen valts eller inte valts kan vara många och av skiljd karaktär. Perspektiven som styr val av medlemskap och sättet hur Risklinjen organiseras kan exempelvis bero på politisk styrning, vart i organisationen ansvaret är lagt och genusperspektiv. I denna undersökning har jag dock valt att endast lyssna in kommunrepresentanters argumentation kring Risklinjen i "allmänhet", utan särskild teoretisk inriktning.

Metod och material

I följande avsnitt presenteras vald metod och material för studien, vars utgångspunkt tas i ett kvalitativt perspektiv. Här beskrivs kriterier för urval, datainsamling och genomförande, samt bearbetning och analys av insamlad empiri. I detta avsnitt presenteras också de kommuner som ingår i undersökningen och den samverkan som sker mellan kommunerna.

Kvalitativ studie

Den kvalitativa forskningens främsta syfte är att öka förståelsen av innebörden i ett visst fenomen. Kvalitativa undersökningar är ofta genom sin natur teorigenererande till skillnad från den kvantitativa undersökningsmetoden som gärna prövar hypoteser eller innebär olika slag av mätningar. Den kvalitativa inriktningens främsta syfte är förståelse och det är därför viktigt att data samlas in på ett sätt som är känsligt för mening och betydelse. Därför är människan, både den som samlar in data och den eller de som ingår som objekt i en studie, ett viktigt verktyg i det kvalitativa angreppssättet.

Utifrån studiens syfte, nämligen att undersöka Västerås och Eskilstuna kommuns argument för och emot ett medlemskap i Risklinjen, så har den kvalitativa inriktningen valts. Denna kan ge rikligt med information och därmed öka förståelsen samt kunskapen kring en viss företeelse. I detta fall tillåter metoden, det vill säga intervjun, att man med hjälp av att tolka språket just kan förstå argumenten till varför man valt att stanna respektive lämnat Risklinjen. Undersökningen blir således även deskriptiv, det vill säga beskrivande.²⁴

²⁴ Kvale, S, *Den kvalitativa forskningsintervjun* 1997

Genomförande

Urval

Utifrån undersökningens syfte att få en ökad förståelse för kommuners uppfattning och argumentation kring val att lämna respektive stanna kvar i Risklinjen, så har Eskilstuna respektive Västerås kommun valts att ingå i undersökningen, detta eftersom Eskilstuna valt utträde ur Risklinjen och Västerås valt fortsatt medlemskap. Information vad gäller medlemskap har erhållits genom telefonsamtal med SOS Alarm.

Undersökningsobjekten Västerås och Eskilstuna kommun har valts, detta då man samverkar kring många frågor, men vad avser medlemskap i Risklinjen så har, som tidigare nämnts, kommunerna valt att gå olika vägar. Västerås är fortfarande medlem i Risklinjen, medan Eskilstuna lämnade denna sista december 2004.

Västerås kommun

Västerås ligger i Västmanlands län och har en befolkning om 132 000 innevånare.²⁵ Västerås kommun styrs sedan år 2006 av Moderaterna, Folkpartiet, Centern, Kristdemokraterna och Miljöpartiet.²⁶ Tillverkningsindustrin står för 22 % av arbetstillfällena och största privata arbetsgivare är ABB. Förutom ABB finns en mängd andra tillverkningsföretag, men staden är också ett centrum för lager och transportbranschen. Staden Västerås har Sveriges största insjöhamn med omfattande containertrafik, likaså finns en internationell flygplats.²⁷

Västerås krisledning har som mål att trygga människors liv, hälsa, personliga säkerhet och hindra eller begränsa skador på egendom samt miljö. Kommunen bedriver i samarbete med polisen, sedan 1996 ett projekt vid namnet Värna Västerås, med syfte att förebygga brottslighet. Trygghet anses viktigt i förverkligandet av Västerås Mälarstaden, en plats där det ska vara attraktivt att bo,

²⁵ www.nationalencyklopedin.se

²⁶ www.vasteras.se

²⁷ www.nationalencyklopedin.se

studera, arbeta samt bedriva företagsverksamhet. Minskad brottslighet och ökad trygghet ska nås genom att påverka etik, moral och attityder, samt verka för minskad droganvändning och skadegörelse.²⁸

Den 1 januari 2001 gick Västerås Brandkår ihop med Surahammars Räddningstjänst och bildade Mälardalens Brand- och Räddningsförbund. Förbundet arbetar både med brandförebyggande verksamhet och räddningsinsatser vid olyckor och bränder.²⁹

Eskilstuna kommun

Eskilstuna med 92 000 innevånare ligger i Södermanlands län³⁰ och kommunen styrs av Socialdemokraterna och Vänsterpartiet.³¹ Tillverkningsindustrin har en lång tradition i Eskilstuna och står idag för 24 % av alla arbetstillfällen, här finner man företag som Volvo, ASSA, Outokumpu Stainless och Alfa Laval.³²

Eskilstuna kommun och dess räddningstjänst har samverkansavtal med de omkringliggande kommunerna Kungsör, Flen, Katrineholm, Vingåker och Mälardalens Brand- och Räddningstjänstförbund. Dessa kommuner hjälper varandra vid olyckor och larmet går till den som är närmast den olycksdrabbade.

Kommunen har en säkerhetsorganisation som kontinuerligt arbetar med skadeförebyggande arbete, samt en organisation som kan aktiveras vid extraordinära händelser. Säkerhetsorganisationen som arbetar med systematiskt skadeförebyggande verksamhet består utav kommunstyrelsen, kommunledningsgruppen, säkerhetsnätverket och säkerhetsombud från förvaltningar och bolag. Denna organisation arbetar för att minska konsekvenserna av oönskade händelser, såsom olyckor, brott, förstörelse inom hela kommunkoncernen, men också i samhället. Arbetet sker genom information, utbildning och rådgivning.³³

²⁸ www.vasteras.se

²⁹ www.mbrf.org

³⁰ www.nationalencyklopedin.se

³¹ www.eskilstuna.se

³² www.nationalencyklopedin.se

³³ www.eskilstuna.se

Kommunsamverkan

Eskilstuna och Västerås kommun har mycket gemensamt och har alltid strävat efter samverkan inom regionen, bland annat genom förbättrade kommunikationer och arbetsmarknadsintegration. Varje dag pendlar cirka 1300 personer till och från sina jobb mellan kommunerna och ytterligare förstärkningar inom infrastrukturen mellan kommunerna planeras. Då de båda kommunerna ligger i en expansiv storstadsregion förekommer också mycket arbetspendling till omkringliggande städer. En annan viktig länk som binder samman kommunerna är Mälardalens Högskola, som är en av landets största högskolor och är etablerad i både Eskilstuna och Västerås. Näringslivet i de båda kommunerna domineras av industrin och ett antal större företag inom området, bland annat är ABB och Bombardier etablerade här.

Intervjuer

Då ökad förståelse och kunskap kring respektive kommuns uppfattningar och argument kring medlemskap i Risklinjen har en viktig plats i denna undersökning, så har intervju valts som datainsamlingsmetod. Intervju kan innebära att kunskap kan växa fram i det mänskliga mötet och detta i relation till andras kunskaper och erfarenheter³⁴

Att välja intervju som metod för den empiriska delen av studien har varit naturlig. Ett sådant kvalitativt arbetssätt ger just insikten och förståelsen av hur kommunföreträdarna i respektive kommun ser på Risklinjen. Intervjuerna har gjorts med nuvarande eller tidigare ansvariga för Risklinjen i kommunerna. För att få en djupare dimension av deras uppfattningar kring Risklinjen, så har halvstrukturerade intervjuer med öppna svar tillämpats. Detta innebär att jag framarbetat ett antal frågor till intervjun, baserade på studiens huvudfrågeställningar, detta i syfte att bygga upp ett ramverk kring intervjun. Följdfrågor och vissa anpassningar i frågorna har använts under samtalets gång, beroende på intervjupersonernas ställning i frågan. Materialet i den empiriska delen bygger således på primärkällor.

I denna undersökning har intervjusvaren registrerats med hjälp av bandspelare. Detta kan innebära en nackdel, då vissa svaranden kan känna sig hämmade och inte

³⁴ Kvale, S, *Den kvalitativa forskningsintervjun* 1997

vågar ge all information.³⁵ Bandspelaren glömdes dock snart bort och utgjorde inget störningsmoment. Då undersökningens ämne inte är av känslig natur, så antas intervjupersonerna ha svarat tillförlitligt och utförligt. Dock kan inte garanteras att all information kommit fram då detta kan bero på glömska eller eventuell ovilja att tala om det man vet.³⁶ Intervjuerna utfördes helt ostört i intervjupersonernas arbetsrum. I fallet Västerås skedde intervjuerna på ett industriområde utanför staden, med två män anställda vid den tekniska förvaltningen Teknik och Idrott. Intervjun i Eskilstuna genomfördes med en kvinna anställd vid Demokrati och medborgarenheten i Stadshuset, vilket är beläget i stadens centrala delar.

Bearbetning och analys

Banden med intervjuerna har genomlyssnats flertalet gånger, för att sedan sammanfattningsvis ha skrivits ut för vidare analys och bearbetning. Sådan information som inte berört undersökningens intresseområde har inte redovisats. Intervjuerna redovisas därefter i meningskoncentrerad form, vilket innebär att intervjutexterna reducerats och den ursprungliga textmassan har förkortats till att innehålla det som uppfattats som meningsbärande. Dock har informanternas berättelser, med tanke på språklig form, försökt behållas, detta för att ge tillgång till hur samtalet och den muntliga diskursen utspann sig. Sammanfattningarna av intervjuerna har sedan i sin helhet lästs var för sig ett antal gånger för att få bekantskap med materialet samt för att kunna göra en kodning för att se vad materialet uttrycker. Kodningen har skett genom rubriksättning i redovisningen av resultatet³⁷.

Validitet och reliabilitet

Att diskutera validitet och reliabilitet är förmodligen inte relevant, då det rör sig om en kvalitativ studie där intervju använts som metod. Här handlar det om att öka förståelsen kring ett visst fenomen, det vill säga Risklinjen, och inte bevisa och kvantifiera. Man kan anta att alla deltagande parter i studien ständigt utvecklar sin

³⁵ Carlström I och Hagman L P, *Metodik för utvecklingsarbete och utvärdering* 1992.

³⁶ Assarson J och Svensson T, *Att fråga och att svara –En introduktion till statsvetenskaplig metod* 1996.

³⁷ Kvale, Stienar (1997) Den kvalitativa forskningsintervjun

uppfattning i ämnet och det är därför inte troligt att en upprepning av denna undersökning, med ambitionen att få samma utfall är möjligt, trots samma undersöknings- och bearbetningsförfarande. Detta står även i relation till insikten om min egen förförståelse och roll som medskapare av både samtal och intervjutexter.³⁸

Resultat

Resultatet redovisas i förhållande till huvudfrågeställningarna, det vill säga hur uppfattar och argumenterar representanter för kommunen angående medlemskap respektive icke medlemskap i Risklinjen. Resultatdelen inleds med Västerås kommun som valt medlemskap och därefter redovisas Eskilstuna kommun, som valt utträde ur Risklinjen.

Västerås kommun – uppfattning och argument för medlemskap i Risklinjen

De intervjuade ansvariga för Risklinjen i Västerås kommun, samordningsansvarig samt avdelningschef gav följande svar och berättelser vid intervjutillfället i maj 2008:

Förvaltning Teknik och Idrott, en kugge i kommunens säkerhetsarbete

Teknik och idrott är en liten förvaltning som ändå har en bred organisation och som styr väldigt mycket. Som exempel på detta är att de ansvarar för att underhålla hela stans gator och cykelbanor.

Teknik och Idrott bedriver på uppdrag av stan ett tillgänglighetsprojekt för personer med funktionsnedsättning. Syftet är att man på ett säkert sätt ska kunna ta sig fram överallt och underlätta passager över vägar. Då staden växer, arbetar man också med att bygga ut ringleder för att minska trafik och olycksrisker i centrum och för att undvika trafikstockningar. Förvaltningen arbetar även med ett projekt där man utrustar alla typer av entreprenadfordon med GPS mottagare. På detta sätt kan man både i realtid och i efterhand kontrollera om alla vägar exempelvis blivit plogade.

³⁸ Kvale, Stienar Ibid

Detta är viktigt ur ett säkerhetsperspektiv menar man, detta då vissa plogningsrutter ibland glöms bort. Nu finns möjligheten att snabbt skicka ut nästa skift och ploga den tidigare glömda ruten.

Säkerhet – en samarbetsfråga?

Förvaltningen Teknik och idrott i Västerås bedriver i nuläget inget samarbete med Eskilstuna vad gäller säkerhetsfrågor. Om något samarbete existerar på central nivå är okänt, men antagligen inte, tror man. Troligtvis bedrivs mer samarbete med Linköping och Norrköping. Samordnaren tror att en av orsakerna till dåligt samarbete kan vara följande:

Jag har alltså en liten, liten magkänsla, men det är ju en privat uppfattning, att Eskilstuna nog betraktar Västerås lite som storebrorsmentalitet

När Eskilstuna skulle starta upp sitt projekt med Risklinjen skickade man en anställd till Västerås för att intervjua ansvarig för Risklinjen. Personen som intervjuade och som skulle sköta Risklinjen i Eskilstuna hade arbetat endast tre veckor i kommunen. Detta är en omöjlig bakgrund till att kunna sköta ett projekt som Risklinjen, menar man från Västerås sida. Nätverket och kunskapen måste vara bred för lyckat resultat, man måste veta vem man ska vända sig till för att få ett ärende utträttat, annars fungerar det inte menar man.

Kommunens organisation av Risklinjen

Risklinjen sattes i drift 1999 i Västerås. Från start till dagsläget har ett antal omorganiseringar av den interna rapporteringskedjan i kommunen gjorts. Till en början var kedjan mycket tungrodd, detta då meddelandet från SOS först anlände till Stadshuset, som i sin tur skickade meddelandet till säkerhetschefen, som slutligen fördelade ärendet till ansvarig förvaltning. Denna process kunde ta upp till 3 veckor.

Projektet Risklinjen ”ägs” i dag av folkhälsosamordnaren, denna är dock i praktiken väldigt lite inblandad i arbetet med Risklinjen. De inringda ärendena skickas i dag av SOS direkt till ansvariga för Risklinjen på förvaltningen Teknik och idrott, som i sin tur fördelar ärendena till berörd förvaltning.

Datorprogram för att administrera Risklinjen

Förvaltningen Teknik och idrott har med tiden fått fria händer vad gäller Risklinjen. Man har inhandlat ett datorprogram avsett för linjen och med hjälp av det registreras och bokförs alla inringda rapporter, samt registreras för ärendet vidtagen åtgärd.

Varje inkommet ärende följs upp med att man ringer eller skickar ett vykort till den anmälade personen, detta för att visa att ärendet tagits emot, men också för att visa vilka åtgärder som gjorts i ärendet.

En person arbetande på trafikmyndigheten i stadshuset har också tillgång till programvaran. Personen ska minst en gång i veckan gå igenom inkomna ärenden för att kontrollera om det finns trafikrelaterade ärenden, som exempelvis hastighetssänkningar, fartdämpande gupp eller anläggande av nya övergångsställen.

Från starten av Risklinjen tills idag har man mottagit 2345 ärenden och det inkommer cirka 250 ärenden per år.

Argument för medlemskap i Risklinjen – förebyggande, snabba åtgärder, ekonomi och tydlig infrastruktur

Med hjälp av Risklinjen kan kommunen för en liten summa pengar minimera och eliminera riskfaktorer som exempelvis fallna träd, trasiga staket, brunnar utan lock osv. Landstinget betalar avgifterna som SOS fakturerar för varje inkommet samtal, man menar från landstingets sida, att om man med detta kan förhindra ett lårbensbrott per år, så har man fått tillbaka utgifterna man har för Risklinjen, minst två gånger om.

När kommunen tog beslut om att införa Risklinjen så såg man det som ett bra sätt att förebygga skador. Att personer dessutom endast behöver ringa ett enda nummer för att få den upptäckta risken åtgärdad, är något man från kommunens sida hoppas att folk uppskattar.

De ansvariga för Risklinjen på förvaltningen Teknik och Idrott känner en enorm tacksamhet av att vara medlem i Risklinjen och ser inga nackdelar med linjen. Innan linjen infördes var det ett evigt ringande, menar man. Personer som ringde kom till växeln, som sedan försökte koppla samtalet till rätt person, men många gånger var den sökta inte på sitt rum och samtalet blev därför fruktlöst. Kommunen har som policy att det ska vara *ett* samtal in, Risklinjen är ett utmärkt exempel på en funktion som uppfyller denna målsättning menar man.

Praktiska exempel på Risklinjens effektivitet

Risklinjen ses av de ansvariga även som ett system som snabbt kan bidra till att fel eller risker åtgärdas. Kommunen råkade en gång ut för ett allvarligt fel, eller skadegörelse på ett av stans övergångsställen, som var utrustat med ljud och ljussignaler. Ljudsignalerna, som främst är avsedda för synskadade personer, ger ifrån sig olika signaler beroende på om det är grönt eller rött. Vid detta tillfälle fungerade ljudsignalerna omvänt, det vill säga, röd ljudsignal när det var grönt och grön ljudsignal när det var rött. En person uppmärksammade detta och ringde Risklinjen, varvid SOS direkt ringde Teknik och Idrottsförvaltningen, som i sin tur fördelade ärendet. Felet kunde åtgärdas på mindre än 17 minuter från och med att samtalet inkommit och ingen blev skadad. I den gamla organisationen innan införandet av Risklinjen, skulle åtgärdandet av ett fel som detta säkert kunnat ta upp till en vecka, menar man.

Ett annat exempel är när en enskild person upptäcker att det översta signalljuset på den 360 meter höga lillhäradmasten inte lyser och kontaktar Risklinjen. Felet kunde snabbt åtgärdas. Om ingen sett detta hade en mycket allvarlig olycka kunna inträffa med ett flygplan som förväntat sig att masten är märkt med signalljus.

Floran av ärenden som inkommer är enorm, ofta rör det sig dock om sabotage på lekplatser, i sandlådorna grävs glas ner och på gungorna avlägsnas skruvar. Alla lekplatser i stan har dock numrerats med ett nummer på en skylt där även Risklinjens telefonnummer framgår. På skylten uppmanas också folk att vid upptäckta fel eller risker kontakta Risklinjen. Fördelen med märkningen är att samtalet till Risklinjen kan göras då man är vid lekplatsen, oavsett tid på dygnet.

Detta märkningssystem förhindrar också att folk glömmet av den upptäckta risken, ”Det funkar klockrent” menar man.

Kontrollrummet, viktig funktion på kvälls- och nattetid

Vid riktigt akuta risker som ovan ringer SOS direkt till Teknik- och Idrottsförvaltningen, som i sin tur fördelar ärendet till berörd förvaltning. Skulle detta ske under kvälls- eller nattetid kontaktar SOS det så kallade kontrollrummet i kommunen. Kontrollrummet är öppet dygnet runt, året om och har egentligen till uppgift att ta emot felanmälningar för el, vatten och gator. Akuta ärenden kan exempelvis handla om elskåp som brutits upp, vägkyltor som blivit påkörda och där elkablar hänger löst. De anställda på kontrollrummet gör en bedömning av ärendet och om det anses akut, så åtgärdas felet direkt. På detta sätt kan kommunen avhjälpa risker dygnet runt.

Ibland rycker även räddningstjänst och brandingenjörer ut på inrapporterade ärenden via Risklinjen. Det kan ofta handla om nödutgångar som blivit blockerade i affärer eller på köpcentra.

Medborgarna, viktiga riskinventerare

De ansvariga på Teknik och Idrottsförvaltningen menar att man kan se medborgarna som samhällets riskinventerare, detta då de finns i hela stan. I Västerås stad finns exempelvis 12 000 dagvattenbrunnar, att dessa skulle kunna undersökas dagligen av kommunen är en omöjlighet menar man, däremot gör vanligt folk det arbetet.

Då stan växer till yta och befolkning, det senare med att till exempel nya stora köpcentra växer upp, så ser man en stor fördel med att ha Risklinjen:

....ja det är det ju, jag menar ju större det är och ju fler kvarter du får, ju svårare är det ju att hålla koll på det. Jag menar vi blir ju inte fler, man tycker ju inte att nu får vi 2.5 miljoner till för att ta in tre nya medarbetare, så säger man ju inte idag. Utan man får ju klara sig på de resurser man har och knappt det och då är det ju en klar fördel att ha hjälp av det här, absolut!

De ansvariga ser Risklinjen som en stor tillgång och har valt att ta tag i alla inkommande ärenden, även om det i vissa fall bara är klagomål och inte risker. Många gånger kan det som rapporteras framstå som småsaker för Risklinjens ansvariga, men för den enskilde kan problemet ändå vara ett stort problem och även de ska ha rätten till att få ett svar angående sitt ärende.

Problem med Risklinjen – omfattar inte privata anläggningar

Det största problemet enligt de ansvariga för Risklinjen är när det inkommer risk anmälningar som rör privata inrättningar. Vid två tillfällen har personer anmält ett räcke vid Rocklunda hallen som man ansett vara för lågt, hallen är dock utsåld till privat ägare. De ansvariga skickar ändå anmälan vidare till ägaren i hopp om att få risken åtgärdad.

Marknadsföring av Risklinjen

När Risklinjen startade fick projektet mycket rubriker och uppmärksamhet i Länets tidningar. Även folk har varit nöjda med bemötandet de fått menar man och det verkar finnas en positiv anda kring linjen. Länstidningen Västmanlands läns tidning annonserar nästan dagligen om Risklinjen, detta sker kostnadsfritt då tidningen skänker annonsen som sponsring. ”Tycker att detta är väldigt positivt!” avslutar de intervjuade.

Eskilstuna kommun – uppfattning och argument för utträde ur Risklinjen

Den intervjuade tidigare ansvarig för Risklinjen i Eskilstuna kommun, utvecklare i kommunstyrelsen, Demokrati- och medborgarenheten, gav följande svar och berättelse vid intervju i maj 2008:

Utvecklarens roll och tidigare ansvar för Risklinjen

Tidigare ansvarig för Risklinjen i Eskilstuna kommun arbetar idag som utvecklare. Arbetsuppgifterna består av projektarbeten, förändringsarbeten och demokratiutveckling. Det senare är prioriterat, då man under valet 2002 hade ett lågt

valdeltagande och man försöker därför bygga upp demokratiska centra i olika stadsdelar. Utvecklingstjänsten består också av informationsarbete och framtagande av foldrar. Utvecklaren har även rollen som valsamordnare till nästa val i kommunen.

Säkerhet – en samarbetsfråga?

Den intervjuade menar att Eskilstuna och Västerås i dag samarbetar vad gäller regionsbildning, men vad gäller säkerhetsfrågor finns inget känt samarbete. Enligt den intervjuade upplevdes Västerås förr som en rivaliserande stad, särskilt under Eskilstunas befolknings- och konjunkturedgång under 1970 -80 och -90 talet. Nu upplevs det dock som om denna känsla eller syn på Västerås vänt.

Start av Risklinjen, problem att hitta former

I Eskilstuna påbörjades diskussioner om ett inträde i Risklinjen år 2000. Stadsbyggnadsförvaltningen fick uppdraget att utreda frågan kring Risklinjen, detta då de inkommande samtalen oftast handlade om så kallade ”hårda” och tekniska problem som exempelvis olika typer av fel på vägar och lekplatser. I mars 2002 anslöt sig kommunen till Risklinjen, så även Sörmlands övriga kommuner. Under tiden som Risklinjen drevs, arbetade man delvis tillsammans med Sörmlands övriga kommuner, detta i syfte att utbyta erfarenheter vad gällde arbetssätt och rutiner, med mera, för Risklinjen.

Att gå med i Risklinjen sågs enligt ansvarig som ett sätt att öppna en kanal för medborgarna in i kommunen. Man ville underlätta för medborgarna att kontakta denna.

Mycket av arbetet i början av medlemskapet gick till att hitta de praktiska formerna. Vem skulle exempelvis ta emot samtalen och hålla beredskap, hur administrera ärenden etc. Att bara vara medlem är ju inte meningsfullt, utan någon måste ju ta emot och åtgärda de inrapporterade felen, menade den tidigare ansvariga, vidare säger denne:

Det gällde att hitta formerna för det och vem skulle ta kostnaderna och vad skulle det kosta.

Trots mycket organisatoriskt arbete initialt, så fanns en positiv inställning till ett införande av Risklinjen.

Medborgarkontoret var instansen i kommunen som fick motta anmälningarna från SOS. Att medborgarkontoret fick rollen som ansvariga för uppbyggnad och mottagare av samtal kändes naturligt menar tidigare ansvarig, detta då de rent allmänt skulle vara experter på att lotsa människor i olika ärenden och frågor.

Risklinjen – ett kommunikationsverktyg?

Fördelarna som man såg med Risklinjen, var att det skulle vara lätt att ringa till och komma i kontakt med kommunen. Innan Risklinjen infördes var det ofta svårt att komma i kontakt med rätt person. Under de senaste 10 åren, menar den intervjuade, att mycket hänt och förändrats vad gäller tillgängligheten till kommunen. Man upplever att det är mycket enklare idag, dels genom Internet, dels genom ingångsnummer via telefon till förvaltningarna. Tillgängligheten för medborgarna är bättre och enklare idag, något som inte var fallet under tiden då Risklinjen började diskuteras.

Intresset för att fånga upp problem kring ärenden tillhörande stadsbyggnadskontoret fanns också. Risklinjen ansågs kunna bidra med någonting positivt åt båda håll, dels från medborgarnas perspektiv och dels från stadsbyggnadskontorets perspektiv.

Marknadsföring av Risklinjen

Medborgarkontoret hade ansvaret för Risklinjens marknadsföring.

Marknadsföringen skedde genom utskick av faktablad, foldrar och affischer till kommunens verksamheter och förvaltningar. När Risklinjen startades, skrevs det relativt mycket om linjen i tidningarna likaså.

Problem med Risklinjen, medborgarnas dåliga minne!

Skillnaden med eller utan Risklinjen uppfattades som mycket liten, enligt den intervjuade, däremot saknades organisations- och dokumentationsrutinerna som användes i samband med Risklinjens införande. Innan Risklinjen infördes, så fungerade ändå allt på ungefär samma sätt, när någon hörde av sig. Som kommunanställd försökte man alltid vid inkommet samtal, vägleda personen till rätt handläggare.

Första medlemsåret inkom 133 samtal via Risklinjen i Enköping och med det uppfyllde man även den prognos som gjorts angående samtalsfrekvens. Antagligen kunde flera samtal komma in, men den intervjuade menar att medborgare lätt glömmer av risker eller fel som man sett:

Jag vet ju själv när jag cyklade till jobbet så var det en sak, om det var nåt metallrör som låg vid en skola och jag tänkte nu ska jag ringa idag, sen när man kommer till jobbet så har man glömt det.....det var ju inte lika mycket mobiltelefoner då som det är nu.

Argument för utträde ur Risklinjen – Synpunktshanteringen, mer än ”bara hårda frågor”

Under hösten 2003 fick medborgarkontoret i uppdrag att utreda något som till en början kallades för en klagomålshantering. Med denna funktion skulle man kunna ta emot allt, inte bara faror och risker, utan alla typer av synpunkter som klagomål, politiska förslag och beröm. Denna funktion började diskuteras för att komma ifrån de enbart ”hårda frågorna” i Risklinjen.

Riktlinjer, funktionssätt och rutiner arbetades fram och den nya funktionen blev till slut att kallas Synpunktshanteringen. Syftet med denna funktion, precis som med Risklinjen, var att underlätta medborgarnas kontaktmöjligheter med kommunen. Denna funktion ska ses som ett verktyg tillgänglig för alla förvaltningar och nämnder. Kommunen arbetar för att upprätthålla en god syn på inkommande synpunkter, det ska ses som någonting positivt menar den intervjuade. Funktionen har slagit väl ut, menar man och är ett steg i att öppna upp kommunen. För att som medborgare använda synpunktshanteringen, måste man antingen skicka in en

blankett via posten eller fylla i och sända in en blankett via Internet. Blanketterna inkommer till medborgarkontoret som i sin tur skickar ärendet till berörd förvaltning. Postblanketten ska kunna hämtas vid kommunens alla verksamheter. Något telefonnummer finns inte upprättat för Synpunktshanteringen.

När det tre åriga avtalet med SOS och Risklinjen började gå mot sitt slut och Synpunktshanteringen startats, beslutade man sig för att inte förlänga avtalet. Man ville inte ha dubbla förslagsfunktioner, utan Synpunktshanteringen fick bli en övergripande förslagsfunktion. Sedan användandet av Synpunktshanteringen startat har de inkomna ärendena breddats ämnesmässigt. Av 619 ärenden som inkom år 2006 så har dock en tredjedel hört till statsbyggnadskontoret, det vill säga frågor som är av teknisk natur och där det rör sig om felanmälningar och upptäckta risker.

Risklinjen sågs som en upptakt till den nuvarande Synpunktshanteringen, då man genom den redan hade utarbetat rutiner och arbetssätt.

Resultatdiskussion och slutsatser

Västerås kommun

Empowerment och fokus på olycks- och skadeförebyggande arbete

En kommuns säkerhets, olycks- och skadeförebyggande arbete kan ske på flera olika sätt och genom olika modeller. I Västerås har man sedan 1999 använt sig av Risklinjen och alltid sett denna som en stor tillgång i sitt olycks- och skadeförebyggande arbete. Man resonerar kring Risklinjen ur ett pragmatiskt perspektiv, där säkerhetstänkande även utifrån medborgarnas perspektiv står i fokus. Linjen passar väl in som en funktion i den tidigare presenterade modellen, En trygg och säker kommun – A Safe Community, där empowerment, det vill säga maktgörande av medborgarna är en viktig del³⁹. Förutom empowerment kan Risklinjen vara ett verktyg för att uppnå flera av de sex punkter som krävs för att bli

³⁹ Andersson, Ragnar (2005). *Riskhantering ur ett folkhälsoperspektiv*.

klassad som En trygg och säker kommun. I Västerås finns en tydlig infrastruktur uppbyggd kring Risklinjen, vilket innebär att deltagande och samarbete mellan medborgare och kommun vad gäller säkerhetsfrågor blir relativt lätt. Linjen kan även ge bättre möjligheter för riskgrupper i samhället, exempelvis kan äldre eller barn att framföra synpunkter vad gäller frågor som rör deras säkerhet. I Västerås är som tidigare nämnts alla lekplatser märkta med telefonnummer till Risklinjen. Registrering av skadefrekvenser och orsaker till skador är en viktig komponent för att kunna bli klassad som En trygg och säker kommun. Detta sker delvis i Västerås genom det specialbeställda datorprogrammet som Trafik och Idrottsförvaltningen innehar.

Kommunen och de ansvariga vid förvaltningen Teknik och Idrott har arbetat fokuserat och målmedvetet för att skapa rutiner kring det praktiska arbetet med Risklinjen. Till exempel så har man infört ett särskilt datorprogram som underlättar administrativa rutiner, uppföljning och åtgärder av inkomna riskanmälningar. Man har även arbetat målmedvetet med implementering hos befolkningen genom olika marknadsföringsåtgärder, som annonser i tidningar, reklamfoldrar m m. Som ett praktiskt exempel kan nämnas att, för att öka kunskapen och användningen av linjen används skyltar med information om denna, vid varje lekplats. Detta är en enkel men väl fungerande metod som gör att folk uppmärksammar och rapporterar risker omedelbart. Kanske detta kan vara ett sätt att minska den ökande olycksfrekvensen bland barn på lekplatser. Enligt Konsumentverkets undersökning⁴⁰, men även enligt Svedung⁴¹, så tillhör barn en särskilt utsatt grupp i samhället och här är olycksförebyggande arbete särskilt viktigt. Man kan anta att Västerås rutiner via datorprogram, men även med att sätta upp skyltar med information om Risklinjen och telefonnummer till densamma, är att betrakta som ”enkla grepp” och åtgärder för att bryta den uppåtgående trenden, till exempel vad gäller barnolycksfall.

Risklinjen är för Västerås kommun, en viktig del i det olycks- och skadeförebyggande arbetet, vilket också visar sig i att man är i ständig utveckling med praktiskt arbete och rutiner vad gäller Risklinjen.

⁴⁰http://www.svt.se/svt/jsp/Crosslink.jsp?d=22620&a=1156612&lid=senasteNytt_275214&lpos=rubrik_1156612

⁴¹ Svedung, Inge. *Låt det inte hända igen.*

Eskilstuna kommun

Risklinjen ersatt av Synpunktshantering, en demokratifråga

Risklinjen infördes i Eskilstuna kommun i mars 2002. Syftet med införandet verkar till stora delar ha handlat om att skapa en öppnare och mer lättillgänglig kommun. Inledningsvis såg Eskilstuna kommun Risklinjen, som en metod att fånga upp rapporter om risker i närsamhället, men fokus verkar sedan förflyttats till att man ville uppnå bättre kontakt med medborgarna i allmänhet. Ganska snart efter Risklinjens införande började diskussioner föras om en ny kontakt eller förslagsfunktion till kommunen. Denna skulle vara öppen för alla typer av åsikter och förslag. Risklinjen ansågs kunna fånga upp endast, som man säger ”hårda frågor”, det vill säga frågor av teknisk karaktär samt fel- och riskanmälningar. Kommunföreträdare ansåg inte detta vara i linje med intentionerna att skapa dialog med allmänheten. Man ville ha *en* kanal för all kommunikation med invånarna.

Eskilstuna kommun kunde med hjälp av Risklinjens tidigare upparbetade rutiner och organisation, starta den nya så kallade Synpunktshantering.

Eskilstuna verkar här till stora delar kopierat Risklinjen och gjort om denna till en egen funktion, som dessutom är så att säga avgiftsfri. Frågan är om ekonomiska, det vill säga besparingsincitament funnits med i skapandet av den nya förslagsfunktionen, eller om det handlar om ett genuint intresse för ökat demokratiskt deltagande.

Synpunktshantering kan kontaktas via Internet, vilket man menar känns modernt och bra. Risken med systemet är att äldre personer, som ofta inte har tillgång till Internet, får minskade möjligheter att uttrycka sina förslag, önskningar eller kanske det viktigaste av allt, att anmäla upptäckta risker. För dem utan dator finns möjligheten att kontakta Synpunktshantering genom att använda pappersblanketter som fylls i och skickas per post. En svårighet kan dock vara att få tillgång till blanketterna, då de endast finns att tillgå via kommunens olika verksamheter, förfarandet tar också längre tid än rapportering via Internet eller telefon. Den olycksdrabbade gruppen ”äldre” kan genom det beskrivna förfaringssättet få ännu svårare att påverka och rapportera risker i sin omgivning.

Gruppen äldre är ju redan hårt drabbade, exempelvis genom fallskador och skador i trafiken, främst som fotgängare⁴².

Den intervjuade sade att fler kunde ha använt sig av Risklinjen, men menar att medborgarnas minne sviker och att detta påverkar användandet av denna. Delvis kan nog detta vara sant, men påståendet borde även föranleda en viss självkritik. Den marknadsföring som gjordes riktades främst till kommunala verksamheter och inte till medborgarna. Inte heller använde man sig av skyltar med information kring Risklinjen med angivet telefonnummer, vid exempelvis lekparken som i Västerås, trots att Eskilstuna kommun intervjuat Västerås om deras arbetssätt med Risklinjen, innan man blev medlem.

Ovanstående beskrivningar av rutinerna via Synpunktshanteringen i Eskilstuna pekar på att man fjärrar sig från de ställda kraven enligt modellen, En trygg och säker kommun. Infrastrukturen försvagas genom att det till exempel inte finns någon dygnetruntöppen mottagarcentral som kan vidarebefordra ärenden för åtgärd. Ytterligare ett exempel på försvagad infrastruktur är postblanketten som måste skickas in i de fall man saknar Internet eller kunskap om detta. Exempelvis kan riskgruppen äldre påverkas negativt i sin förmåga att rapportera risker då postblanketterna endast kan hämtas på kommunala anläggningar och man kan anta att det tar längre tid innan meddelandet om risk når fram till ansvarig. Eskilstuna saknar även ett datorprogram där registrering av skadefrekvenser och orsaker kan ske.

Eskilstuna verkar ha ett stort behov av ökat demokratiskt deltagande. Risklinjen ser därför ut att främst ha blivit en bricka i jakten på ökat medborgardeltagande, medan dess funktion som metod eller modell för olycks- och skadeförebyggande arbete hamnat i skymundan.

Olyckor och skador kostar samhället och dess innevånare både pengar och mänskligt lidande. Västerås och Eskilstuna kommun har båda tidigare infört Risklinjen som en metod i sitt olycks- och skadeförebyggande arbete. Eskilstuna

⁴² Räddningsverket (2003). *Äldres skador i Sverige*.

verkar enligt den intervjuade dock snabbt ha bytt fokus och Risklinjen blev istället att fungera som grunden till ett uppbyggande av Synpunktshanteringen. En funktion som är tänkt att öka kontakten och demokratiskt deltagande från medborgarnas sida. Västerås kommun har valt att behålla Risklinjen och den ses som ett viktigt verktyg i det olycks- och skadeförebyggande arbetet.

Undersökningens genomförande

Denna undersökning har inte utgett sig för att vara objektiv eller att ha ett sådant förhållningssätt. Det har istället handlat om att utifrån mitt perspektiv få ökad kunskap om kommunföreträdares argumentation kring medlemskap i Risklinjen. Detta sagt för att jag själv varit en av aktörerna i skapandet av intervjuer och intervjutexter vilket troligtvis medför att studien påverkats av min förförståelse.

Om undersökningen genomförts med andra kommuner och företrädare, så är det troligt att resultatet kunnat bli annorlunda än vad som nu är fallet, detta då perspektiv och förförståelse varierar mellan varje individ. Undersökningen har dock gett en ökad kunskap om de nu undersökta kommunernas argumentation och uppfattningar kring Risklinjen.

Om denna undersökning tillfört några intressanta fakta i frågan får var och en avgöra. För mig personligen är kommunernas olika förhållningssätt till Risklinjen ett intressant resultat. I Västerås har linjen ett strikt olycks- och skadeförebyggande syfte, medan linjen i Eskilstuna kommun inspirerade till ett nytt forum för folkligt deltagande och demokratiska processer. Risklinjen har medfört en nytta för kommunerna, men på olika sätt. Frågan är om olika organisatorisk hemvist för Risklinjen styrt fokus och utfall i de båda kommunerna. Vidare är det intressant att fundera över vad de intervjuades utbildningsbakgrund och genus har för betydelse för de olika utfallen vad beträffar Risklinjen och säkerhetsarbetet i de båda kommunerna. Det skulle även vara intressant att gå vidare med forskning om Västerås kommuns olycksstatistik vid lekplatser skiljer sig i förhållande till kommuner som inte har liknande system.

Slutsatser

Risklinjen kan om den utvecklas ha potential för riskinventering och säkerhetsförebyggande åtgärder över hela samhället, även den privata sektorn. I ett utvecklingsarbete bör någon form av organisation, exempelvis Myndigheten för samhällsskydd och beredskap få en ledande roll och förslagsvis, åtminstone initialt i ett utvecklingsarbete, tillsätta en ansvarig arbetsgrupp. Myndigheten bör även ålägga privata ägare av anläggningar avsedda för allmänheten, skyldighet att delta i Risklinjen eller liknande funktioner, så att medborgarna även här kan rapportera risker så att de åtgärdas. Här är det också viktigt att jobba med infrastrukturfrågor och information så att högriskgrupper, exempelvis äldre och barn ges möjlighet att enkelt rapportera in risker i sin närmiljö.

Denna undersökning har gett anledning att fundera över på vad sätt risk och säkerhetsförebyggande arbete påverkas av var i organisationen denna funktion är placerad. Påverkas till exempel Risklinjens funktion av detta? Utifrån undersökningens resultat kan man även fundera över hur genusperspektiv, de ansvarigas utbildningsbakgrund, men även kommunens politiska styre påverkar denna fråga, detta sagt utifrån tidigare beskrivning av de intervjuade och deras position i organisationen.

För att en kommun ska kunna klassas som En trygg och säker kommun måste den uppfylla ett antal säkerhetsfrämjande kriterier. Risklinjen kan vara en viktig funktion för kommuner som vill bli klassade som En trygg och säker kommun. Risklinjen är dock endast till för att kunna motta rapporter om tekniska problem, det vill säga ”hårda frågor”. Kanske Risklinjen borde utvecklas till att kunna ta emot hela spektrat av kommunrelaterade frågor såsom politiska frågor, synpunkter och förslag, precis som ambitionen är med Synpunktshanteringen i Eskilstuna.

Att kommuner väljer att hoppa av Risklinjen kan innebära att medborgare får sämre möjligheter att göra sina röster hörda när det gäller olycksfallsrisker, vilket i sin tur kan leda till ökade olycksfallsskador och därmed ökade kostnader för samhället. Det kan dock vara så att de kommuner som valt avhopp från Risklinjen, bedriver risk- och säkerhetsförebyggande arbete på annat sätt och att detta påverkar val av

medlemskap i Risklinjen. Det krävs ett ständigt utvecklingsarbete kring sådana här funktioner, både på kommunal och nationell nivå, för att nå framgång och för att nå ut till den breda allmänheten.

Litteratur och referenser

Andersson, Björn (2008) PM. *Risklinjen – En studie om förslag till ny organisation.*

Andersson, Ragnar (2005). *Riskhantering ur ett folkhälsoperspektiv.* Föreläsningdokumentation (andra upplagan). Karlstad Universitet. Institutionen för samhällsvetenskap, Folkhälsovetenskap

Assarson, J och Svensson, T (1996). *Att fråga och att svara, en introduktion till statsvetenskaplig metod.* Uppsala Universitet. Statsvetenskapliga institutionen

Carlström, I och Hagman, L P (1992). *Metodik för utvecklingsarbete och utvärdering.* Göteborg. Akademiförlaget

Folkhälsoinstitutet (1996:117). *På väg mot ett skadefritt Sverige.* Stockholm. Folkhälsoinstitutet

Folkhälsoinstitutet (1998:29). Björk, M-L, Eriksson, G, Schelp, L (1998). *En särskild telefonlinje för att öka allmänhetens intresse och möjligheter att anmäla skaderisker.* Risklinjen. Jämtlands läns landsting

Jansson, Staffan (red) (2005). *Så skadar sig barn.* Stockholm. Förlagshuset Gothia

KBM (2005). *Krisberedskapsboken.* Krisberedskapsmyndigheten

Kvale, Steinar (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun.* Lund. Studentlitteratur

McClure, Roderick (red) (2004). *The Scientific basis of injury prevention and control.* Melbourne. IP Communications

NCO 2006:3. *Hantering av risk- och säkerhetsfrågor i svenska kommuner.* Karlstad. Räddningsverket

Räddningsverket (2003). *Äldres skador i Sverige.* Karlstad. Räddningsverket

SOS-Alarm, Signalen, tidningen för ett tryggare samhälle, Nr 3, 2006

Svedung, Inge (2007). *Låt det inte hända igen.* Karlstad. Räddningsverket

Internet

www.eskilstuna.se

www.mrbf.org

www.nationalencyklopedin.se

www.svt.se (se bilagd artikel)

www.vasteras.se

Intervjuer

Västerås kommun, ansvarig för Risklinjen samt olycks- och skadeförebyggande arbete

Eskilstuna kommun, tidigare ansvarig för Risklinjen samt olyck- och skadeförebyggande arbete

Intervjufrågor

- Kan du berätta vem du är och vilken roll du har i kommunen.
- Berätta om kommunen vad avser befolkning, huvudnäring osv?
- Vilket är kommunens nuvarande politiska styre?
- Hur bedriver kommunen sitt olycks- och skadeförebyggande arbete?
- Samverkar Västerås och Eskilstuna kommun inom området olycks- och skadeförebyggande arbete? (varför/varför inte, hur?)
- Hur uppfattar och argumenterar du kring Risklinjen samt de ställningstaganden som kommunen valt i fråga om denna.
- Vilka möjligheter erbjuds medborgarna att engagera sig i kommunens olycks- och skadeförebyggande arbete?
- Övrigt