Forebyggelse og håndtering af ulykker

Branchevejledning om arbejdspladsens opgaver i forbindelse med arbejdsulykker i social- og sundhedssektoren

BFA
Branche
Fællesskab
Arbejdsmiljø
Velfærd og Offentlig administration

Indhold

Forord 3

Quickguide: Sådan håndterer I en arbejdsulykke 4

1. Fakta: Hvad er en arbejdsulykke? 5
Arbejdsulykke eller erhvervssygdom?
Nærved-ulykker
Ulykker og arbejdsrelateret vold

2. Forebyggelse: En opgave for hele arbejdspladsen 9
Systematik i forebyggelsen
En stærk sikkerhedskultur
Samarbejde på tværs i organisationen

3. Forebyggelse af ulykker gennem risikovurdering 14
Særligt om unge og nyansatte
Metoder til risikovurdering

4. Håndtering og forebyggelse: Dokumentation og analyse 17
Analyse af arbejdsulykker
Analyse af nærved-ulykker

5. Overblik: Her er der risiko for arbejdsulykker 20
Hjemmepleje og plejehjem
Somatiske hospitaler
Psykiatrien
Døgntilbud
Dagtilbud
Privat praksis og andre klinikker
Køkkener og rengøring
Otte særlige risikofaktorer

6. Sådan skal I anmelde en arbejdsulykke 28
Det siger loven
Digital anmeldelse i EASY
Typiske fejl ved anmeldelse
Mange ulykker anmeldes ikke

Læs mere: Gode hjemmesider om forebyggelse af ulykker 31

BrancheFællesskabet for Arbejdsmiljø
for Velfærd og Offentlig administration
Studiestræde 3, 3. sal
1455 København K.

Ny udgave 2022
ISBN: 978-87-92364-49-4

Projektledelse: Jytte Tolstrup
Tekst: Susanne Wiuff og Inger Marie Weigman, TeamArbejdsliv
Bearbejdning af tekst 2019: Tune Nyborg, Periskop

Design: Bysted & Periskop

Styregruppen bag branchevejledningen består af:
Foa - Fag og Arbejde, KL, BUPL, Danske Regioner, Socialpædagogerne, Danmarks Lærerforening, Dansk Sygeplejeråd

BFA
Branche Fællesskab Arbejdsmiljø
Velfærd og Offentlig administration

Arbejdsulykker **skal forebygges**

Formålet med denne branchevejledning er at medvirke til at styrke forebyggelsen af arbejdsulykker gennem en bred og systematisk indsats. Samtidig giver den viden og metoder til, hvordan de ulykker, som alligevel sker, skal håndteres og anmeldes efter reglerne.

Hvert år bliver der anmeldt ca. 42.000 arbejdsulykker i Danmark. Omkring 10.000 af dem sker i social- og sundhedssektoren. Det er for mange – og undersøgelser viser endda, at mange arbejdsulykker slet ikke bliver dokumenteret og anmeldt.

Denne branchevejledning henvender sig til alle, der har ansvar og opgaver i forbindelse med at forebygge, håndtere og anmelde arbejdsulykker, herunder arbejdsgivere og ledere, arbejdsmiljørepræsentanter, øvrige medlemmer af arbejdsmiljø- og MED-organisationen samt interne arbejdsmiljøkonsulenter.

Målet med vejledningen

Med branchevejledningen ønsker Branche-Fællesskabet for Arbejdsmiljø for Velfærd og Offentlig administration:

- At tydeliggøre, hvornår noget er en arbejdsulykke – eller hvornår der er tale om en erhvervssygdom.
- At inspirere til arbejdet med at forebygge arbejdsulykker.
- At vise, hvordan arbejdsulykker og nærved-ulykker kan dokumenteres og analyseres, så de er med til at forebygge nye og måske alvorligere ulykker.
- At give eksempler på typiske risikofaktorer og ulykker i forskellige dele af social- og sundhedssektoren.
- At præcisere, hvornår og hvordan en arbejdsulykke skal anmeldes.

Gennemset af Arbejdstilsynet

Arbejdstilsynet har haft vejledningen til gennemsyn og finder, at det indhold, herunder tekst og billeder, der knytter sig til arbejdsmiljøforhold, opfylder de krav, der følger af arbejdsmiljølovgivningen. Arbejdstilsynet har alene vurderet vejledningen, som den foreligger, og gør opmærksom på, at der kan være arbejdsmiljøproblemstillinger og -krav, der ikke er behandlet i vejledningen. Arbejdstilsynet har alene vurderet de dele af vejledningen, som er omfattet af arbejdsmiljølovgivningen. Arbejdstilsynet har gennemgået vejledningen i overensstemmelse med regler og praksis 6. juli 2022.

Arbejdsulykker skader både kerneydelsen og arbejdsmiljøet

Arbejdsulykker både kan og skal forebygges – af mange grunde. Medarbejderne skal kunne udføre deres arbejde uden risiko for at komme til skade. Arbejdspladserne kan spare store udgifter til bl.a. sygefravær. Desuden vil det ofte påvirke brugere og kolleger negativt, når en medarbejder er sygemeldt efter en arbejdsulykke. Arbejdsulykker går kort sagt både ud over kvaliteten i kerneydelsen og arbejdsmiljøet på arbejdspladsen.

Det kan ikke lade sig gøre at fjerne alle risici for ulykker – slet ikke, når man arbejder med mennesker. Men arbejdsulykker skal aldrig opfattes som en uundgåelig del af arbejdsvilkårene. Ambitionen er at forebygge ulykker gennem en målrettet indsats i hele organisationen. Forebyggelsen skal sættes i værk, inden ulykken sker, og skal ikke kun fokusere på de umiddelbare årsager til den enkelte ulykke.

Quickguide: Sådan håndterer I en arbejdsulykke

Stop ulykken! Sørg for, at situationen ikke udvikler sig, fx så andre kan komme til skade.

Følg straks op og hjælp den skadelidte og eventuelle kolleger, som har overværet ulykken. Karakteren af denne opfølgning afhænger af ulykkens art og alvor. Hvis ulykken er alvorlig, ringes direkte efter ambulance. Efter en alvorlig ulykke skal samtlige involverede tilbydes debriefing, eller lignende støtte.

Inden arbejdet genoptages, skal det undersøges og forebygges, at ulykken kan ske igen. Enten samme sted eller et andet sted i organisationen. Hvis der er tale om akut risiko for nye tilsvarende ulykker, skal der straks træffes forebyggende foranstaltninger.

Arbejdsgiver, leder og arbejdsmiljørepræsentant skal straks orienteres om arbejdsulykken.

Arbejdsgiver har pligt til at anmelde en ulykke:
- Hvis en medarbejder er ude af stand til at udføre sit sædvanlige arbejde, dvs. er arbejdsudygtig mindst én dag ud over dagen, hvor ulykken sker. Anmeldelse skal ske senest 14 dage fra første fraværsdag.
- Hvis ulykken ikke medfører fravær udover ulykkesdagen, men den antages at kunne begrunde krav på ydelser efter arbejdsskadesikringsloven (f.eks. behandlingsudgifter, varigt mén m.m.). Anmeldelse skal ske senest 14 dage efter tilskadekomstdagen.
- Vær opmærksom på forpligtelsen til at anmelde ulykke med døden til følge til AES indenfor 48 timer.

Den skadelidte har også selv mulighed for at anmelde ulykken til Arbejdsmarkedets Erhvervssikring, hvis arbejdsgiveren ikke kan eller ikke vil anmelde skaden. Dette skal som hovedregel ske inden for 1 år efter skaden, men der kan ud fra særlige kriterier gives dispensation, hvis skaden først anmeldes senere. Læs mere om anmeldelse af arbejdsulykker på side 28.

Arbejdsulykken skal dokumenteres og analyseres: Hvad skete der præcis? Hvem var involveret? Hvordan kunne ulykken ske? Hvad kunne have forhindret den? Ulykker uden fravær og nærved-ulykker bør også dokumenteres, analyseres og evt. anmeldes.

Er der brug for mere generelle forebyggende foranstaltninger, skal der udformes handleplaner, som indarbejdes i APV'en. Læs om forebyggelse på side 9.

Eksempler på arbejdsulykker i social- og sundhedssektoren

- En pædagog falder på et isglat underlag på en legeplads, slår sit knæ og får en meniskskade.
- En social- og sundhedsassistent støder hovedet op i en personlift og får en hjernerystelse.
- En kirurg falder på et vådt nyvasket gulv og brækker sit håndled.
- En køkkenassistent skærer sig på en elektrisk pålægsmaskine og mister en del af en finger.
- En social- og sundhedshjælper bliver påkørt af en bil på vej til hjemmebesøg og brækker benet.
- En bioanalytiker stikker sig i fingeren på en uren kanyle under en blodprøvetagning af en urolig patient og bliver udsat for smittefare.
- En medhjælper/pædagogisk assistent bliver påkørt af en mooncar og får en skade på akillessenen.
- En socialpædagog bliver overfaldet af en beboer på et bosted, får slag på hoved og krop og får psykiske gener.
- En sygeplejerske hjælper en kollega med at forflytte en patient. Patienten får overbalance og tager fat i sygeplejersken, som får en akut skade i lænderyggen.
- En lægesekretær bliver på skadestuen verbalt overfuset med grove vendinger, af utålmodige pårørende, og får psykiske gener.

1. Fakta: Hvad er en **arbejdsulykke?**

Arbejdsskader er en fællesbetegnelse for *arbejdsulykker* og *erhvervssygdomme*. Det er vigtigt at kende forskel, for de to typer af arbejdsskader skal håndteres og anmeldes forskelligt.

> "En arbejdsulykke er en psykisk eller fysisk personskade forårsaget af en hændelse eller påvirkning, som sker pludseligt eller inden for fem dage."
>
> *Lov om Arbejdsskadesikring §6*

Grundlæggende er der tale om en ulykke, når der er opstået en fysisk eller psykisk skade som følge af en pludselig hændelse. Det er i Lov om Arbejdsskadesikring defineret som inden for fem dage. Er skaden resultat af en påvirkning over mere end fem dage, er der tale om en erhvervssygdom.

I visse tilfælde er det vanskeligt at trække en skarp grænse mellem, hvad der er en ulykke, og hvad der er en erhvervssygdom. Det er ikke skadens art, men den måde, den er opstået på, der gør forskellen – se skemaet herunder.

Både arbejdsulykker og erhvervssygdomme skal anmeldes, men der er forskellige regler for, hvem der skal gøre det: *Arbejdsulykker* skal anmeldes af arbejdsgiveren, mens *erhvervssygdomme* skal anmeldes af den skadelidtes egen læge, speciallæge eller tandlæge.

Fysiske og psykiske skader

En arbejdsulykke kan give både fysiske og psykiske skader. Vær opmærksom på, at psykiske skader ofte er mindre synlige og kan være nogen tid om at vise sig – fx i forbindelse med følger af vold og trusler. Derfor er det vigtigt, at I dokumenterer hændelsen med det samme, så der senere er helt styr på, hvad der skete.

Det er fx en ulykke, hvis …	→	Det er en erhvervssygdom, når …
En høreskade er forvoldt, fordi et barn har skreget højt og direkte ind i øret på en medarbejder.	→	Høreskaden er forvoldt ved lang tids ophold i et kraftigt støjmiljø.
En medarbejder pådrager sig en hudskade, fordi medarbejderen får et ætsende stof på huden.	→	En medarbejder har vådt arbejde, og huden udsættes over længere tid for vand og sæbe, fx i forbindelse med hyppig håndvask eller rengøring.
En medarbejder hjælper en tung borger op af sengen, og da borgeren pludselig synker sammen, får medarbejderen et knæk i ryggen i forsøget på at gribe borgeren.	→	En rygsygdom opstår efter mange års tungt plejekrævende arbejde med mange daglige løft/forflytninger af patienter, borgere, brugere.
En medarbejder bliver truet af en patient med en kniv og får psykiske gener, eller en medarbejder får et knytnæveslag i ansigtet og får både en tandskade og psykiske gener.	→	En psykisk sygdom opstår gradvist efter flere års belastninger i form af trusler og vold fra udadreagerende borgere.

	Arbejdsulykke	Erhvervssygdom
Definition	En fysisk eller psykisk personskade forårsaget af en hændelse eller påvirkning, der sker pludseligt eller inden for 5 dage.	En sygdom, der er opstået efter længere tids påvirkning fra arbejdet eller de forhold, arbejdet foregår under.
Skadens påvirkning	• Fysisk skade kan være fx forstuvning, sårskader, knoglebrud, stik-skæreskade m.v. • Psykisk skade kan medføre udvikling af en psykisk lidelse, fx angstreaktion, depression, akut uspecificeret belastningsreaktion, PTSD m.v.	Eksempler på erhvervssygdomme: • Kronisk lænderyglidelse • Håndeksem • Psykisk lidelse, fx depression, uspecificeret belastningsreaktion, PTSD m.v.
Anmeldelse	• En arbejdsulykke er anmeldepligtig, når den medfører én eller flere fraværsdage ud over tilskadekomstdagen, eller hvis der er erstatningsberettigede følger eller udgifter til behandling. • Arbejdsgiveren skal sikre, at arbejdsulykker anmeldes. I praksis kan det ske af fx centrale indberettere eller arbejdsmiljøgruppen i samråd med skadelidte. • Anmeldelse er lovpligtig ifølge Arbejdstilsynets bekendtgørelse 'Anmeldelse af arbejdsulykker til Arbejdstilsynet' og 'Bekendtgørelse om anmeldelse af ulykker', jf. arbejdsskadesikringsloven.	• Læger og tandlæger skal anmelde det til Arbejdstilsynet og Arbejdsmarkedets Erhvervssikring, hvis de konstaterer eller får mistanke om, at en patient har pådraget sig en konstateret eller formodet erhvervssygdom eller på anden måde har været udsat for skadelige påvirkninger på arbejdet. • Anmeldelse er lovpligtigt ifølge Beskæftigelsesministeriets bekendtgørelse Lægers og tandlægers pligt til at anmelde erhvervssygdomme til Arbejdstilsynet og Arbejdsmarkedets Erhvervssikring.
Dokumentation og analyse	• Arbejdsgiveren skal sikre, at arbejdsulykker dokumenteres, analyseres m.m. I praksis er det oftest arbejdsmiljøgruppen i samråd med skadelidte, der dokumenterer og analyserer ulykken. • Årsager til arbejdsulykken skal analyseres, så der efterfølgende kan iværksættes effektive foranstaltninger, som kan forhindre gentagelser. • Foranstaltninger mod akutte ulykkesrisici skal altid foretages straks.	• Medarbejderen opfordres til at oplyse arbejdsgiveren/arbejdsmiljøgruppen om erhvervssygdommen, så der, på baggrund af kendskab hertil, kan træffes afhjælpende og forebyggende foranstaltninger. Også selv om sådan information om sygdom, normalt er underlagt tavshedspligt. • Arbejdsgiveren/arbejdsmiljøgruppen skal, i den udstrækning man har kendskab til sygdommen, indarbejde problematikken i APV/handleplan med forebyggende tiltag.

Nærved-ulykker er en advarsel

Nærved-ulykker er ulykker, der var lige ved at ske; en pludselig hændelse, der kunne have medført personskade, men ikke gjorde det. Det kan fx være en medarbejder, der er lige ved at falde på en glat trappe, eller en medarbejder, der taber noget tungt og kun akkurat undgår at få det over tæerne, en udadreagerende borger, som det lykkes at tale til ro, inden situationen bliver truende osv.

Ligesom faktiske ulykker kan nærved-ulykker indeholde vigtig information om risici i arbejdet, der skal tages højde for. De skal derfor ikke slås hen med et "der skete jo ikke noget", men tværtimod tages alvorligt som et varsel om behovet for bedre forebyggelse.

Arbejdsrelateret vold og andre krænkende handlinger er arbejdsulykker

Voldsepisoder i forbindelse med arbejdet er arbejdsulykker, hvis det medfører personskade. Det gælder både fysisk og psykisk vold – herunder trusler og anden krænkende adfærd – både i og uden for arbejdstiden. Trusler og chikane, der fremsættes digitalt på fx sociale medier eller e-mail, kan også være arbejdsulykker, hvis de kan relateres til arbejdet.

Hvem udøver handlingen?

I Arbejdsmiljølovgivningen skelnes der mellem, om en krænkende handling udøves internt på arbejdspladsen, eller om den udøves af en ekstern person, som ikke er en del af arbejdspladsen. Arbejdstilsynet behandler krænkende handlinger i to forskellige AT-vejledninger og i bekendtgørelsen om psykisk arbejdsmiljø.

- Krænkende handlinger *internt på arbejdspladsen* ses som handlinger, som foregår mellem medarbejdere indbyrdes eller mellem medarbejdere og ledere. Det kan fx være seksuelle krænkelser eller vold. Den krænkende handling er en arbejdsulykke, hvis den er enkeltstående og har medført fysisk eller psykisk skade *(beskrevet i AT-vejledning 4.3.1 om krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane).*

I henhold til arbejdsmiljølovgivningen gælder det, at arbejdet i alle led skal planlægges, tilrettelægges og udføres således, at det er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt på kort og lang sigt i forhold til krænkende handlinger. Det betyder, at krænkende handlinger ikke må forringe de ansattes sikkerhed eller sundhed på kort eller lang sigt, og at arbejdsgiver skal iværksætte effektive tiltag således, at der ikke sker en forringelse af de ansattes fysiske eller psykiske sundhed *(beskrevet i AT-vejledning nr. 4.3.1 om krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane).*

- Krænkende handlinger fra *eksterne*, fx brugere, patienter, kunder, børn eller pårørende, betragtes som vold. Voldsepisoder i forbindelse med arbejdet er arbejdsulykker, hvis det medfører personskade. Det gælder både fysisk og psykisk vold – herunder trusler og anden krænkende adfærd – både i og uden for arbejdstiden. Trusler og chikane, der fremsættes digitalt på fx sociale medier eller e-mail, kan også være arbejdsulykker, hvis de kan relateres til arbejdet *(beskrevet i AT-vejledning 4.3.5 om vold)*.

I henhold til arbejdsmiljølovgivningen gælder det, at arbejdet i alle led skal planlægges, tilrettelægges og udføres således, at det er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt på kort og lang sigt i forhold til risiko for arbejdsrelateret vold i arbejdet. Arbejdsgiver skal derfor sørge for, at risikoen for arbejdsrelateret vold i arbejdet og arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid er effektivt forebygget. Det vil sige, at virksomheden skal iværksætte foranstaltninger, som er egnede til at imødegå risikoen for arbejdsrelateret vold *(beskrevet i AT-vejledning 4.3.5 om vold).*

Nærved-ulykker og trusler om vold

Når det gælder vold og trusler, kan det være vanskeligt at definere, hvornår der er tale om en egentlig ulykke, og hvornår det er en nærved-ulykke. Uanset om en episode er en ulykke eller en nærved-ulykke, har arbejdsgiver pligt til at registrere og undersøge hændelsen – både for det forebyggende arbejde og for muligheden for at få episoden anerkendt som en arbejdsskade.

Erstatning ud over Arbejdsskadesikringsloven

I forbindelse med ulykker vedr. vold og trusler kan der være mulighed for supplerende erstatning ud over erstatning efter Arbejdsskadesikringsloven. Supplerende erstatning søges efter Offererstatningsloven.

Ved erstatning efter Offererstatningsloven skal vold og eller trusler som udgangspunktet anmeldes til politiet indenfor 72 timer, såfremt den skadelidte/ansatte vil sikre sig mulighed for erstatning. En anmeldelse til politiet kan dog udelades, hvis arbejdsgiveren har vurderet, at der er konkrete eller generelle behandlingsmæssige og/eller pædagogiske hensyn, som taler imod at anmelde episoden. Det er vigtigt, at denne vurdering er dokumenteret indenfor de 72 timer for at kunne undgå anmeldelsen til politiet.

Det er den skadelidte selv, der skal søge offererstatning. Se nærmere på www.erstatningsnaevnet.dk. Anmeldelse efter Offererstatningsloven erstatter ikke pligten til at anmelde til Arbejdstilsynet og Arbejdsmarkedets Erhvervssikring.

Krænkende handlinger

Krænkende handlinger er en samlet betegnelse for mobning, seksuel chikane og andre måder, som krænkelser kan forekomme på i arbejdet. Krænkende handlinger af seksuel karakter er al form for uønsket seksuel opmærksomhed.

Krænkende handlinger forekommer, når en eller flere personer groft eller gentagne gange udsætter andre personer for adfærd, som af disse personer opfattes som nedværdigende.

En enkeltstående krænkende handling, der har medført fysisk eller psykisk personskade, er en arbejdsulykke.

Kilde: AT-vejledning nr. 4.3.1 om krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane

Eksempler på enkeltstående krænkende handlinger:

- Offentlig udhængning, eksempelvis på sociale medier, udstilling af personlige og private forhold.
- Ansatte bliver hånet, chikaneret eller udstillet, når de begår en fejl.
- Vold eller trusler om vold, fx med bevægelse hen over halsen eller udsagn om, at jeg slår dig og din familie ihjel.
- Krænkelser af seksuel karakter, fx direkte eller indirekte tvang, eller hvis der er tale om overskridelse af personlige, fysiske eller psykiske grænser eller trusler om det.

Arbejdsrelateret vold

Arbejdsrelateret vold er både fysisk vold og psykisk vold, herunder trusler og anden krænkende adfærd, som borgere udfører mod medarbejdere. Volden kan forekomme i eller uden for arbejdstid. Arbejdsrelateret vold omfatter både risiko for vold og faktiske episoder med vold.

Kilde: AT-vejledning nr. D. 4.3.5 om vold

Eksempler:

- **Fysisk vold**: Angreb i form af overfald, kvælningsforsøg, knivstik, slag, spark, skub, benspænd, fastholdelse, kast med genstande, bid, niv, krads og spyt.
- **Psykisk vold**: Trusler om vold over for medarbejder, trusler på livet, trusler om hærværk mod arbejdsplads, mod medarbejderens familie m.m. Trusler udtrykt uden ord, fx knyttet næve, finger hen over halsen, ydmygelse, krænkende adfærd, forhånelse m.m.
- **Når en medarbejder føler sig truet** – fysisk eller psykisk.

2. Forebyggelse: En opgave **for hele arbejdspladsen**

I kan og skal forebygge arbejdsulykker. En effektiv forebyggelse involverer hele arbejdspladsen. Ledelse, arbejdsmiljøudvalg/MED-udvalg, arbejdsmiljøgrupper og arbejdsmiljørepræsentanter har hver deres roller og opgaver i forhold til arbejdsmiljøarbejdet – og dermed også i forhold til at forebygge arbejdsulykker. For at skabe gode resultater har alle derfor en fælles opgave med at få indsatsen til at lykkes.

Arbejdsgiverens ansvar

Arbejdsgiveren har det grundlæggende ansvar for, at arbejdet kan foregå sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt. Det er således arbejdsgiverens ansvar at forebygge, at der sker arbejdsulykker. I arbejdet med at forebygge arbejdsulykker er der en række opgaver, som arbejdsgiveren har ansvar for, bliver gennemført. Det handler bl.a. om at sørge for, at:

- Der samarbejdes om arbejdsmiljøarbejdet på arbejdspladsen, herunder om at forebygge og håndtere arbejdsulykker.
- Der udarbejdes arbejdspladsvurdering, APV, hvor bl.a. risiko for arbejdsulykker kortlægges.
- Der afholdes en årlig arbejdsmiljødrøftelse, hvor der sættes mål for konkrete arbejdsmiljøforhold på arbejdspladsen, fx arbejdsulykker.
- Der føres en liste over og udarbejdes rapporter om arbejdsulykker.
- Ulykker anmeldes korrekt, hvis de alligevel indtræffer (viden om ulykker kan også bruges i det forebyggende arbejde).
- Årsagerne til ulykker samt nærved-ulykker undersøges, og der bliver gennemført foranstaltninger, der hindrer gentagelse.

Arbejdsgiverens ansvar er bl.a. beskrevet i Lov om arbejdsmiljø, Bekendtgørelse om arbejdets udførelse samt Bekendtgørelse om samarbejde om sikkerhed og sundhed.

Ledelsens roller og opgaver

Ledelsens bevågenhed og aktive involvering er helt afgørende for at få succes med at forebygge arbejdsulykker. Indsatsen skal afspejles på alle ledelsesniveauer, og den skal tænkes ind i arbejdspladsens strategier og i løsningen af kerneopgaven. Forebyggelsen har også et økonomisk aspekt. Dels er der økonomiske fordele i at have et godt og ulykkesfrit arbejdsmiljø. Dels er det nødvendigt at investere de fornødne ressourcer i forebyggelsen.

Det er væsenlig for forebyggelse af arbejdsulykker, at ledelsen bl.a. fokuserer på at:

- Etablere en aktiv og handlekraftig arbejdsmiljøorganisation/MED-organisation.
- Anvende APV som et aktivt redskab i forebyggelsesarbejdet.
- Udbrede viden om og engagement i arbejdsmiljø og sikkerhed på alle niveauer i ledelsessystemet.
- Involvere medarbejderne i forebyggelsen – bl.a. ved at skærpe opmærksomheden på risici i hverdagen.
- Opbygge en proaktiv sikkerhedskultur med tydelige værdier og mål.
- Formulere klare retningslinjer og handlingsplaner, der sikrer en vedholdende og målrettet indsats.
- Gøre arbejdsmiljø og sikkerhed til faste punkter på afdelingsmøder, personalemøder, teammøder og ledermøder.

Arbejdsulykker koster dyrt

En alvorlig arbejdsulykke koster dyrt for arbejdspladsen. Der er både direkte og indirekte økonomiske omkostninger i forbindelse med arbejdsulykker. Direkte omkostninger er fx løn til den skadelidte medarbejder under fravær og udgifter til vikarer. De indirekte omkostninger er ofte mindst dobbelt så store. Det gælder fx udgifter til administration, information, forebyggelse og produktionstab i forbindelse med ulykken.

Det gennemsnitlige fravær efter en anmeldt arbejdsulykke er typisk fem dage. Det svarer til, at arbejdsulykker i social- og sundhedssektoren er årsag til omkring 50.000 sygefraværsdage om året.

Arbejdsmiljøgruppens rolle og opgaver

Arbejdsmiljøgruppen har flere centrale opgaver omkring forebyggelse af arbejdsulykker, bl.a. at:

- ***Deltage*** i undersøgelsen af omstændigheder og konsekvenser, når der er sket en ulykke samt en nærved-ulykke. Undersøgelsen af ulykker og nærved-ulykker skal ske for at undgå at noget tilsvarende sker igen.
- ***Analysere*** omstændigheder og konsekvenser, når der sker en arbejdsulykke – for at undgå at noget tilsvarende sker igen på arbejdspladsen.
- ***Påvirke*** den enkelte medarbejder til en adfærd, der fremmer sikkerhed og sundhed, både for én selv og for de andre på arbejdspladsen.

I arbejdsmiljøgruppen har I derfor en vigtig rolle i forhold til at forebygge og håndtere *ulykker*. Men det er samtidig en del af det forebyggende arbejde at sikre, at det daglige arbejdet på arbejdspladsen foregår sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt – og dermed ikke udsætter medarbejderne for uhensigtsmæssige påvirkninger i forbindelse med arbejdet.

Arbejdsmiljørepræsentanten

Arbejdsmiljørepræsentanten, AMR, er et vigtigt bindeled mellem arbejdspladsen og arbejdslederen. AMR skal medvirke til en god sikkerhedskultur. Alle medarbejdere skal kunne komme i kontakt med AMR. AMR er ofte selv fysisk til stede på arbejdspladsen og har konkret viden om de forhold i arbejdet, der kan være relevante for at forebygge arbejdsulykker.

Mange arbejdspladser har gode erfaringer med at inddrage andre ressourcepersoner i det forebyggende arbejde, fx forflytningsvejledere, tillidsrepræsentanter eller andre. Det kan både give en bredere viden og en grundigere forankring af indsatsen.

Arbejdsmiljø- MED og SU-udvalg

Opgaven med at forebygge arbejdsulykker foregår formelt på flere niveauer på arbejdspladsen. På det kommunale område varetager MED-udvalgene centrale strategiske opgaver i forhold til at forebygge ulykker. På de selvejende institutioner og i staten er det arbejdsmiljøudvalg/SU, der løfter disse opgaver. Arbejdsmiljøudvalg/MED skal bl.a. en gang årligt udarbejde og drøfte en samlet oversigt over ulykker, forgiftninger og sundhedsskader på arbejdspladsen med henblik på at styrke forebyggelsen.

Medarbejdernes roller og opgaver

Alle medarbejdere skal medvirke til et sikkert og sundt arbejdsmiljø og følge de instrukser, de får om fx sikkerhed og procedurer i arbejdet. Medarbejderne skal informere leder eller arbejdsmiljøorganisation/MED, hvis de bliver opmærksomme på forhold i arbejdet, som kan give risiko for arbejdsulykker.

Systematik i forebyggelsen

En ordentlig forebyggelse handler om at komme arbejdsulykkerne i forkøbet – ved at vurdere risici, opbygge en stærk sikkerhedskultur, analysere ulykker og nærved-ulykker samt tage hånd om risici i forhold til særligt udsatte medarbejdergrupper, fx unge, nyuddannede/nyansatte og gravide.

I opnår den bedste effekt, når I arbejder langsigtet og systematisk med forebyggelsen. Grundtanken er at undgå, at der opstår problemer i arbejdsmiljøet. Og hvis de alligevel opstår, skal problemerne opfanges, inden at de vokser sig store. Vigtige elementer i en systematisk forebyggelse er:

- ***Vurder risikoen ved arbejdsprocesser.*** Risikovurdering kan ske på flere niveauer og kan foretages løbende. Med APV laver I en risikovurdering af hele arbejdspladsen eller af særlige funktioner eller arbejdsprocesser. Det kan fx være i forhold til særlige funktioner eller medarbejdergrupper. Hvis der i APV'en er konstateret fx en voldsrisiko, skal I foretage løbende risikovurdering med henblik på at sikre en tilstrækkelig forebyggelse. APV'en skal desuden ajourføres, når der sker ændringer i arbejdet, arbejdsmetoder og arbejdsprocesser m.v., som har betydning for virksomhedens arbejdsmiljø. APV'en skal dog altid revideres senest hvert tredje år. Læs mere om APV på side 14.
- **Følg op på ulykker og nærved-ulykker.** Vær omhyggelig med at dokumentere alle hændelser. Brug tid på at analysere, hvad der er sket, så I kan forebygge, at det sker igen. Læs mere side 17.
- ***Kontroller, at arbejdet foregår sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt*,** samt at regler bliver fulgt. Både de regler, som fremgår af lovgivningen, og de regler, som evt. er aftalt i de lokale MED-aftaler og/eller følger af jeres interne retningslinjer, politikker og instrukser.
- ***Brug data aktivt,*** og hent viden i trivselsmålinger, ulykkes- og sygefraværsstatistik osv. De kan indeholde vigtig information, som I kan analysere og diskutere i arbejdsmiljøorganisationen/MED, i arbejdsmiljøgrupper og på personalemøder.
- ***Sæt arbejdet i system*** med årshjul og handlingsplaner – både i arbejdsmiljøudvalg/MED-udvalg og i de lokale arbejdsmiljøgrupper. Så sikrer I, at I når hele vejen rundt og får fulgt op på indsatserne.
- ***Brug den årlige arbejdsmiljødrøftelse*** i arbejdsmiljøudvalg/MED, hvor arbejdsulykker og forebyggelse af arbejdsulykker kan indgå som en naturlig del af den samlede drøftelse af arbejdsmiljøet.

Begynd med det vigtigste

Når I har kortlagt risiko for arbejdsulykker på arbejdspladsen og skal i gang med en handlingsplan, kan det være en god idé, at I i første omgang koncentrerer jer om et mindre antal udvalgte områder.
Det kan fx være at:

- Nedbringe antallet af arbejdsulykker med langt fravær, fx fald- og snubleulykker.
- Reducere antallet af særligt alvorlige ulykker, fx vold.
- Fokusere på en særlig gruppe af ulykker, som forekommer hyppigt, fx stikskader.

Erfaring viser, at det er lettere at engagere både ledelse og medarbejdere i nogle få initiativer end at forsøge at løse alle problemer på én gang.

Vær opmærksom på, at når I sætter målrettet ind på et område, stiger antallet af indrapporterede nærved/arbejdsulykker ofte på kort sigt – netop fordi der kommer fokus på området. På længere sigt skulle det gerne falde, og ofte falder antallet af alvorlige ulykker (eller ulykker med fravær) i takt med den forebyggende indsats. Vær også opmærksom på reglerne for APV, sådan at alle kortlagte problemer vedrørende arbejdsulykker kommer med i handlingsplanen.

Læs mere, og hent materialer og værktøj

Få inspiration, og læs mere om arbejdsulykker og forebyggelse på **www.godtarbejdsmiljo.dk/ulykker**

Love og aftaler

§

MED's opgaver er beskrevet i bl.a.:

- **Lov om arbejdsmiljø, Bekendtgørelse om arbejdets udførelse, Bekendtgørelse om samarbejde om sikkerhed og sundhed samt i en række AT-vejledninger, som kan findes på Arbejdstilsynets hjemmeside.**
- **MED-rammeaftalen, som er indgået mellem hhv. KL og Forhandlingsfællesskabet og mellem Danske Regioner og Forhandlingsfællesskabet. Find dem på KL, Danske Regioner og Forhandlingsfællesskabets hjemmeside.**
- **Den lokale MED-aftale, hvor et forhandlingsorgan sammensat af kommunen/regionen og de forhandlingsberettigede organisationer har udfyldt rammeaftalen i den enkelte kommune og region. Find jeres MED-aftale på jeres intranet.**

Sådan skaber I en stærk sikkerhedskultur

At forebygge arbejdsulykker kræver en stærk sikkerhedskultur. Det vil sige en stærk fælles opbakning om at prioritere og håndtere sikkerheden i dagligdagen blandt både ledelse og medarbejdere.

Forskning viser, at det forebyggende arbejde kun har effekt, når ledelsen er synlig aktiv og engageret i indsatsen. Medarbejderne skal involveres og opleve, at ledelsen har en positiv og proaktiv holdning til sikkerhed i dagligdagen, og at der bliver gjort en aktiv indsats på alle områder – fra arbejdets organisering og tekniske løsninger til instruktion og oplæring, samt at der er dialog om sikkerhedsspørgsmål. I opnår den bedste effekt af forebyggelsen, når der bliver gjort en integreret indsats på alle niveauer – fra ledelsen til den enkelte medarbejder.

Gør indsatsen synlig

I dagligdagen spiller arbejdsmiljøorganisationen/MED og særligt arbejdsmiljøgrupperne en central rolle i forebyggelsen. Det sker både ved, at I sætter arbejdsmiljøet på dagsordenen, og gennem jeres kontrol, analyse og opfølgning på problemer i arbejdsmiljøet, herunder ulykker og nærved-ulykker.

I kan understøtte en stærk sikkerhedskultur ved at gøre jeres indsats synlig. Selve det, at I i arbejdsmiljøgruppen fx gennemgår sikkerhedsforholdene indenfor jeres område, kan medvirke til en høj arbejdsmiljøstandard, fordi alle bliver opmærksomme på betydningen af en god forebyggelse. Mange arbejdspladser har gode erfaringer med at lade to arbejdsmiljøgrupper besøge og inspicere hinandens områder 'med sikkerhedsbriller'.

Dialogen på arbejdspladsen

I kommunerne og regionerne vil strukturen for arbejdsmiljøarbejdet fremgå af den lokale MED-aftale. Men det er meget forskelligt, hvor detaljeret det er beskrevet. På statens område og på private og selvejende institutioner er der som udgangspunkt en selvstændig arbejdsmiljøorganisation, som følger bestemmelserne i AT-bekendtgørelse 1181 om samarbejde om sikkerhed og sundhed.

På den enkelte arbejdsplads foregår samarbejdet om arbejdsmiljø og sikkerhed typisk i arbejdsmiljøgruppen og på personalemøder. Dialogen kan tage udgangspunkt i konkrete sikkerhedsudfordringer i arbejdsmiljøet, fx forhold, der er konstateret i forbindelse med APV, arbejdsmiljøgennemgang e.l. I kan tage afsæt i spørgsmål som:

- Hvordan undgår vi arbejdsulykker og erhvervssygdomme?
- Har vi de nødvendige forudsætninger og hjælpemidler til at forebygge ulykker?
- Er der brug for en handlingsplan på området?
- Hvilke retningslinjer kan vi opstille for, hvordan vi handler i bestemte situationer, hvor vi ved, der er risiko for ulykker?
- Hvordan sikrer vi os, at alle kender og følger retningslinjerne?
- Hvordan bliver vi fremover bedre rustet til at vurdere og håndtere de ulykkesrisici, vi konstaterer i vores arbejdsmiljø?
- Hvordan deler vi viden og samarbejder om forebyggelse?

Samarbejdet på tværs i organisationen

I en stor organisation som en kommune eller region er det centralt for ulykkesforebyggelsen, at I aktivt bruger den viden, som er på forskellige niveauer i organisationen.

Arbejdsmiljøudvalget/MED-udvalg (det strategiske niveau) har fx ansvaret for at sikre det samlede overblik over ulykker. Det giver en samlet viden om risikofaktorer og årsager til ulykker og nærved-ulykker, som I kan bruge i det lokale forebyggende arbejde.

På den anden side er det også centralt, at de enkelte enheder gennem arbejdsmiljøgruppen (det operationelle niveau) får meldt tilbage til arbejdsmiljøudvalg/MED-udvalg. Det skal I gøre, hvis der er problemer i arbejdsmiljøet, som arbejdsmiljøgruppen ikke selv kan løse, eller som er generelle for hele organisationen. Herved kan den lokale viden tages med i det overordnede strategiske arbejde med at forebygge og håndtere ulykker.

Forskningen i forebyggelse af ulykker viser:

- **En stærk sikkerhedskultur blandt virksomhedens ledere og medarbejdere er en afgørende faktor for at forebygge arbejdsulykker.**
- **Hvis den forebyggende indsats skal virke, skal ledelsen engagere sig synligt og aktivt – og derved vise medarbejderne, at arbejdspladsen prioriterer sikkerhed i dagligdagen.**
- **Indsatser, som alene handler om information og kampagner til den enkelte medarbejder, har begrænset effekt på antallet af arbejdsulykker.**
- **Inddragelse og hyppig kommunikation om sikkerhed mellem ledelse og medarbejdere er afgørende for at opretholde et godt sikkerhedsklima.**
- **Sikkerhedskulturen kan svækkes, hvis arbejdspladsen er presset på fx økonomi, tid og stramme produktionsmål, eller hvis ledelsen ikke bakker aktivt op.**

Kilde: Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø

Særligt for privat praksis uden arbejdsmiljøorganisation

Mange læger, tandlæger, dyrlæger, fysioterapeuter og andre privatejede klinikker har færre end 10 ansatte. Derfor har de ikke pligt til at oprette en formel arbejdsmiljøorganisation. Men de små arbejdspladser skal selvfølgelig stadig følge de generelle regler i arbejdsmiljølovgivningen:

- **Arbejdsgiveren er underlagt de samme krav om, at arbejdet skal foregå sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt, og at alle love og regler om arbejdsmiljø bliver overholdt.**
- **Det gælder også reglerne om at forebygge og anmelde arbejdsulykker, hvor kravene er præcis de samme, som på større arbejdspladser.**
- **Arbejdsgiver og ansatte skal samarbejde om arbejdsmiljøet: Arbejdsgiveren skal sørge for, at samarbejdet om sikkerhed og sundhed kan finde sted og skal løbende sørge for, at de ansatte kan komme med forslag til arbejdsmiljøet, og at de får alle nødvendige oplysninger, som har betydning for arbejdsmiljøet.**

De mindre arbejdspladser har den fordel, at der er meget kort afstand mellem ledelse og medarbejdere. Det giver mulighed for at tage fat i problemer i arbejdsmiljøet hurtigt og effektivt. Samtidig bliver ledelsens holdning til forebyggelse og sikkerhedskultur endnu mere synlig end på store arbejdspladser.

3. Forebyggelse af ulykker **gennem risikovurdering**

En vigtig del af forebyggelsen handler om at vurdere risikoen ved de arbejdsopgaver og aktiviteter, som finder sted på arbejdspladsen. Her er APV'en et centralt redskab.

Jeres vigtigste redskab i kortlægningen og håndtering af risici på arbejdspladsen er arbejdspladsvurderingen, APV. Det gælder også ift. risikoen for arbejdsulykker og nærved-ulykker. Med APV´en laver I en risikovurdering af hele arbejdspladsen.

Vær særligt opmærksomme her:

I visse situationer stiger risikoen for arbejdsulykker. Her bør I være særligt opmærksomme på at vurdere risikoen:

- **Forandringsprocesser: Organisationsændringer, fusioner og andre væsentlige ændringer i arbejdsprocesserne.**
- **Indførelse af ny teknologi og nye metoder i arbejdet.**
- **Flytning til nye lokaler eller bygninger.**
- **Større ombygnings- og renoveringsprocesser.**
- **Perioder med mange nyansatte, stor personaleudskiftning, ekstraordinære opgaver, højt sygefravær og arbejdstempo.**
- **Når medarbejdere arbejder alene, fx i forhold til borgere og patienter.**

APV skal laves minimum hvert tredje år, eller når der sker ændringer, som har betydning for arbejdsmiljøet. Nogle arbejdspladser gennemfører APV ofte, og nogle benytter i APV-arbejdet en systematik, der understøtter, at fx nye arbejdsprocesser, lokaler og arbejdsredskaber løbende bliver risikovurderet, bl.a. ift. risikoen for arbejdsulykker.

Det er vigtigt at foretage risikovurderinger løbende og tænke risikovurdering ind som en integreret og kontinuerlig del af hverdagen. Med risikovurdering – enten i forbindelse med en formaliseret APV-proces eller gennem det daglige arbejdsmiljøarbejde – får I overblik over, hvor og hvornår risikoen for ulykker er til stede. Risikovurdering gør det muligt at forebygge, og herved undgår I, at ulykker og nærved-ulykker opstår.

I kan vælge forskellige metoder til APV, og mange regioner og kommuner har allerede bestemte redskaber eller metoder hertil. Det grundlæggende princip i risikovurdering er simpelt: At kombinere sandsynligheden for, at en bestemt arbejdsulykke indtræffer, med konsekvenserne af ulykken. På den måde får I på arbejdspladsen et overblik over, hvilke risici det er vigtigst at prioritere først i den forebyggende indsats.

Tænk bredt om risiko

De fleste kommuner og regioner har en fast systematik for, hvordan arbejdsmiljøgrupperne skal vurdere risici i forhold til arbejdsulykker. De kan fx omfatte særlige procedurer i forhold til risikovurdering af bl.a. arbejdsprocesser, forandringer eller vold og trusler. I kan tænke risiko som:

- **Risiko ved arbejdsprocesser:** Nogle arbejdsopgaver indebærer større risiko end andre for at udløse fx faldulykker eller stikskader. Ud over at vurdere risikoen i selve arbejdsopgaven kan det være nyttigt at vurdere, om den enkelte medarbejder har en passende balance mellem krævende og mindre belastende opgaver.

- **Risiko ved forandringer:** Organisationsændringer, omstruktureringer, ny teknologi o.lign. betyder nye måder at udføre arbejdet på, og ofte også nye måder at samarbejde på. Kan forandringerne skabe øget risiko for ulykker, fx på grund af manglende instruktion og oplæring, travlhed eller nye arbejdsopgaver? Hvad kan I gøre for at forebygge det?

- **Risiko for vold og trusler:** Risikoen for at blive udsat for vold og trusler stiger, når man er tæt på mennesker, som mistrives, eller som er i en presset situation, samt hvis I udøver myndighed over de pågældende. Forebyggelse af vold og trusler handler bl.a. om organiseringen af arbejdet, om indretning af arbejdspladsen, om faglighed og kompetence, eller om I har gode retningslinjer for forebyggelse af vold og trusler.

Særlige regler for unge under 18 år

I borgerens hjem og på institutioner er der en række arbejdsopgaver, som unge under 18 år ikke må udføre, når det gælder praktisk bistand, pleje og omsorg. Derfor skal arbejdsgiveren tage særlige hensyn og føre effektivt tilsyn med arbejdet, som de unge udfører. Det gælder for alle unge under 18 år, også for praktikanter. Arbejdsgiver/vejleder skal vurdere følgende forhold grundigt, inden den unge sættes i arbejde:

- **Borgernes psykiske og fysiske tilstand.**
- **Risiko for vold og anden krænkende adfærd, fx. chikane.**
- **Forflytninger.**
- **Brug af hjælpemidler og forflytningsteknik.**
- **Brug af farlige stoffer og materialer (også rengøringsmidler).**
- **Omgang med lægemidler.**

Kilde: Branchevejledning 'Unges arbejde i forbindelse med social- og sundhedsuddannelsen'

Særligt udsatte grupper

Ofte vil analyser af ulykker og nærved-ulykker vise, at nogle grupper af medarbejdere har højere ulykkesrisiko end andre – og derfor kræver en skærpet opmærksomhed i forebyggelsen. Det kan være forskelligt fra arbejdsplads til arbejdsplads, hvem det er, men den generelle erfaring er, at især to grupper er særligt udsatte for arbejdsulykker: unge og nyansatte.

Unge og nyansatte

Det indebærer en øget risiko at være både ung og nyansat i jobbet. Tal fra Arbejdstilsynets ulykkesstatistik viser, at næsten hver tredje arbejdsulykke sker inden for det første år i ansættelsen, og af disse ulykker rammer en tredjedel unge under 25 år. Også nyansatte (der ikke nødvendigvis er unge) har øget risiko. Der anmeldes cirka dobbelt så mange arbejdsulykker for personer med under en måneds ansættelse som for personer med seks måneders ansættelse. Og der sker næsten lige så mange arbejdsulykker på første ansættelsesdag som i hele den følgende ansættelsesuge. Det er derfor vigtigt at tale med ikke mindst de unge nyansatte om betydningen af en stærk sikkerhedskultur og et sikkert arbejdsmiljø.

De mange ulykker blandt nyansatte kan blandt andet skyldes, at nye medarbejdere har fået mangelfuld instruktion. De kan også forsøge at følge kollegernes arbejdstempo for at vise, at de kan leve op til forventningerne. Dermed sætter de sig selv under pres, og det medfører let en risikofyldt adfærd, og at faresignaler bliver overset. Det kan også gøre en nyansat mere udsat, hvis han eller hun som den sidst tilkomne fx får de mest krævende eller fysisk anstrengende opgaver og de hjælpemidler, der er i dårligst stand.

Arbejdsgiveren har pligt til at sikre:

- At nyansatte (herunder praktikanter og vikarer) får den nødvendige oplæring og instruktion til at udføre arbejdet uden risiko.
- I forhold til fx unge mellem 18 og 24 år, som kan være uuddannede vikarer, er der en særlig forpligtelse til oplæring og instruktion.
- At der føres tilsyn med, at nyansatte udfører arbejdet sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt.

	KONSEKVENS		
SANDSYNLIGHED	Mindre tilskadekomst	Tilskadekomst	Alvorlig tilskadekomst
Ikke sandsynlig	Ubetydelig risiko	Mindre risiko	Moderat risiko
Sandsynlig	Mindre risiko	Moderat risiko	Alvorlig risiko
Meget sandsynlig	Moderat risiko	Alvorlig risiko	Høj/uacceptabel risiko

Metoder til risikovurdering

En meget brugt metode til risikovurdering er at opdele de mulige risici i tre grupper – og starte med de mest alvorlige. Tjek i jeres egen organisation, hvilke metoder og værktøjer, der er anbefalet til jer lokalt.

RØD: 1. prioritet. Alvorlig, høj og uacceptabel risiko
Arbejdsmiljøproblemer, der kræver akut handling. *Eksempel: En beboer er blevet dårlig og kan ikke sidde eller stå. Der skal skaffes en lift. Indtil da bliver beboeren vasket og plejet i sin seng.*

GUL: 2. prioritet. Moderat risiko
Arbejdsmiljøproblemer, der kræver en handlingsplan med initiativer, som sættes i gang og afsluttes inden et fastlagt tidspunkt. Der skal straks træffes midlertidige foranstaltninger. *Eksempel: Rengøringsafdelingen beslutter at anskaffe en ny gulvvaskemaskine. Der laves en plan for at sikre, at alle medarbejdere får nødvendig og tilstrækkelig instruktion i at bruge maskinen korrekt og sikkert, inden de får lov til at bruge den.*

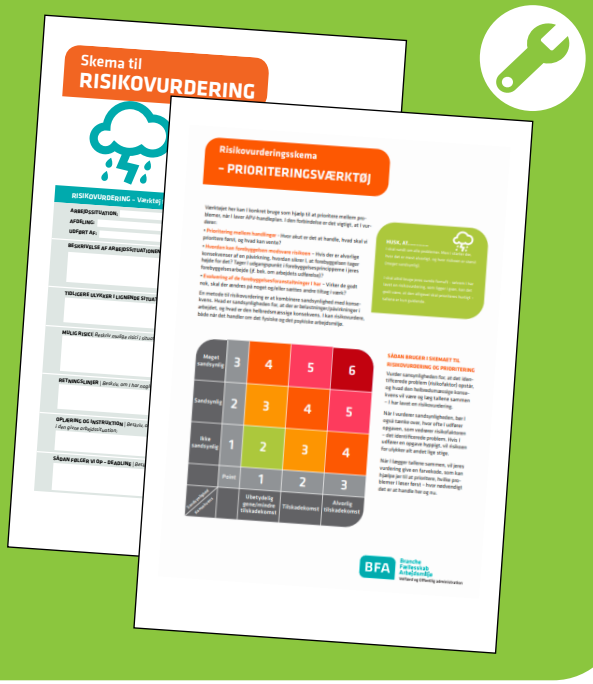
GRØN: 3. prioritet. Ubetydelig/mindre risiko
Arbejdsmiljøproblemer, der løses, når arbejdsmiljøgruppen, ledelsen eller afdelingen prioriterer det. Typisk problemstilling uden større eller akut betydning for arbejdsmiljøet. *Efter en ombygning har vagtpersonale fået 100 m længere til vagtværelse. Det udgør ikke nogen sundhedsrisiko, men det tager tid. Hvis der ikke kan findes en anden placering, vil arbejdsmiljøgruppen se på muligheden for at indkøbe cykel/løbehjul.*

Skema til risikovurdering

BFA Velfærd og Offentlig Administration har udarbejdet et skema, som gør det let for Arbejdsmiljøgruppen at lave risikovurderinger – for eksempel forud for, at en arbejdsopgave sættes i gang, eller som led i en APV-proces.

Udfyld skemaet sammen i gruppen, og tal om risici samt muligheder for forebyggelse. I skal udfylde ét skema for hver arbejdssituation, hvor I finder en risiko. I kan eksempelvis udvælge 2-3 arbejdssituationer, som I vil sætte fokus på, og udfylde skemaer på disse. Skemaet fylder kun en enkelt side. På bagsiden finder I en oversigt over de hyppigste risikosituationer inden for forskellige brancher.

Læs mere, og hent skemaet og andre gode værktøjer på www. godtarbejdsmiljo.dk/ulykker.



4. Håndtering og forebyggelse: **Dokumentation og analyse**

Alle arbejdsulykker og nærved-ulykker skal dokumenteres i detaljer. Både som grundlag for en eventuel anmeldelse, og for at I selv kan lære af hændelsen, så I kan styrke forebyggelsen.

Når I oplever en arbejdsulykke eller en nærved-ulykke på arbejdspladsen, er det vigtigt, at arbejdsmiljøgruppen straks dokumenterer i detaljer, hvad der skete. Det skal I af flere grunde:

- Dokumentationen skal bruges, når arbejdsulykken skal anmeldes til Arbejdstilsynet – se mere i kapitel 6 side 28.
- I skal kende detaljerne om, hvad der skete, så I kan analysere baggrunden for ulykken – og derved få et grundlag for at forebygge, at den sker igen.

Alle typer af ulykker skal med

I skal dokumentere alle tre kategorier af ulykker:

- Arbejdsulykker, som medfører sygefravær eller vurderes at have erstatningsberettigede følger.
- Arbejdsulykker, som ikke medfører sygefravær.
- Nærved-ulykker, som ikke fører til nogen skade.

Kend jeres lokale retningslinjer

De fleste kommuner og regioner har faste procedurer for, hvordan I skal dokumentere og analysere ulykker. Det er forskelligt fra sted til sted, *hvem* der skal dokumentere, og *hvordan* det skal gøres.

Nogle virksomheder bruger egne systemer, som er tilpasset jeres interne procedurer og retningslinjer, og som sender de nødvendige data videre til EASY – læs mere side 29. Læs om de procedurer, som gælder hos jer, på jeres intranet.

Hvad skal I dokumentere?

Den vigtigste forudsætning for at lære af alle ulykker er at få beskrevet og analyseret ulykkeshændelsen så præcist som muligt. Dette gøres bedst ved at sikre, at:

- Alle relevante detaljer om ulykken bliver skrevet ned, hurtigt efter ulykken er sket.
- Alle, der har behov for at lære af ulykken, gennemgår den grundigt sammen.
- Der besluttes og gennemføres forbyggende foranstaltninger, som kan forhindre, at nye ulykker sker.

I kan få inspiration til at komme hele vejen rundt i jeres afdækning af, hvad der er sket, i skemaet og tjeklisten med spørgsmål på næste side.

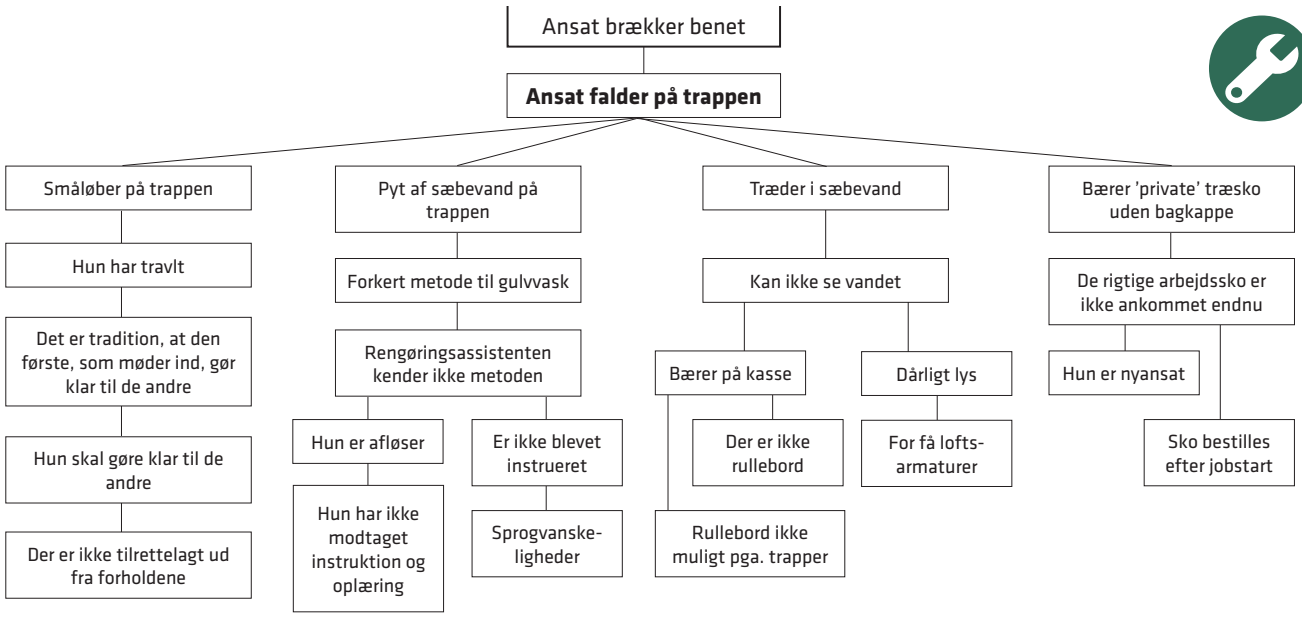
Husk reglerne om persondata

§

Enhver borger har ret til beskyttelse af sine personoplysninger, og enhver, der behandler personoplysninger om andre, er forpligtet til at iagttage disse rettigheder og til at beskytte personoplysningerne. Disse rettigheder og forpligtelser går samlet under betegnelsen "databeskyttelse".

Når I dokumenterer og anmelder en arbejdsulykke i EASY, bliver der automatisk taget hånd om databeskyttelsen.

Hvis I på jeres arbejdsplads vælger at dokumentere nærved-ulykker skriftligt, er det vigtigt, at I overholder databeskyttelsesreglerne og jeres personpolitik. I den forbindelse kan I også drøfte, hvilken detaljegrad der er nødvendig i forhold til fx at navngive kolleger og især borgere.



Eksempel på årsagstræ til analyse af en arbejdsulykke. Hent en skabelon til jeres eget brug på ***www.godtarbejdsmiljo.dk/ulykker***

Analyse af arbejdsulykker

En vigtig kilde til at vurdere risikoen for arbejdsulykker er at analysere de arbejdsulykker, der er sket. Ulykkesanalyse handler ikke om at placere skylden eller ansvaret for ulykken, men om at lære af episoden for at undgå gentagelser.

En ulykkesanalyse tager udgangspunkt i *hændelsen* (en ulykke eller en nærved-ulykke), og søger efter *årsagerne* til skaden. Analysen følger hændelsesforløbet baglæns i tid for at afdække såvel de umiddelbare som de bagvedliggende årsager. Det kan I fx gøre ved at tegne et såkaldt årsags- og konsekvenstræ.

Der er ikke én bestemt måde at analysere ulykker på. Det handler om at granske episoderne grundigt ved systematisk at stille spørgsmål, indtil årsagskæden er bearbejdet, og der ikke er flere ubesvarede spørgsmål.

På den måde får arbejdsmiljøgruppen et detaljeret indblik i de arbejdsforhold og arbejdssituationer, der kan udgøre en sikkerhedsrisiko i det daglige arbejde. Den viden indgår naturligt i planerne for at forebygge ulykker og skal indarbejdes i APV-handlingsplanen.

Hvorfor skete arbejdsulykken? Spørgsmål til opklaring:

- **Fysiske faktorer: Havde indretningen af arbejdsstedet betydning for ulykken? Fx plads, gulvet/underlaget, rod og uorden, manglende vedligeholdelse, tunge løft, kemiske stoffer eller hjælpemidler eller maskiner?**
- **Havde forhold i omgivelserne betydning? Fx støj, blænding, blæst eller kulde?**
- **Planlægningsmæssige faktorer: Havde planlægningsmæssige forhold og faktorer betydning? Fx dårlig forberedelse af opgaven, alenearbejde, manglende sikkerhedsudstyr eller manglende viden om sikkerhed? Blev flere opgaver udført samtidigt? Var der valgt de forkerte hjælpemidler til opgaven? Manglede der instruktion, uddannelse eller erfaring til opgaven?**
- **Personlige/menneskelige faktorer: Havde faglige kompetencer betydning? Træthed eller uopmærksomhed? Svigt i kommunikationen?**
- **Blev sikkerheden prioriteret ned? Fx af hensyn til travlhed, pædagogik, pleje, omsorg eller etik?**
- **Havde menneskelige forhold betydning? Fx fejlvurdering af situationen, dårlig kommunikation, forstyrrelser, træthed eller andre personers uventede handlinger?**

Kilde: Arbejdstilsynets "Guide til læring af ulykker"

Dokumentation og analyse af nærved-ulykker

Det er vigtigt, at I også dokumenterer og analyserer nærved-ulykker – altså ulykker, som var tæt på at gå galt. Det kan være små marginaler, som afgør, om fx et fald på en trappe giver alvorlige skader, eller om en konflikt udvikler sig til vold.

Der bruges mange forskellige systemer til denne opsamling. Al erfaring viser, at systemet skal være overskueligt, og at det skal være hurtigt og enkelt at foretage dokumentationen. Ellers bliver det let nedprioriteret i en travl hverdag, og derved går vigtig viden tabt.

Nedenfor ses et eksempel på, hvordan et simpelt opsamlingsskema kan se ud. Det kan fx udformes som en afrivningsblok i lommeformat eller et postkort, som hver enkelt medarbejder kan aflevere eller sende med intern post til arbejdsmiljøgruppen, når han eller hun har været udsat for en nærved-ulykke.

Brug for medarbejdernes viden

Medarbejderne kender som de eneste arten og omfanget af nærved-ulykker. Derfor er indsatsen på dette punkt helt afhængig af, at medarbejderne bidrager til at opsamle viden om og dokumentere disse hændelser.

Ledelsen har en vigtig opgave i at formidle over for medarbejderne, hvorfor det er vigtigt, at nærved-ulykker dokumenteres og analyseres.

Der er brug for tillid og fortrolighed, så den enkelte medarbejder er tryg ved at fortælle leder og arbejdsmiljørepræsentant om, at noget var tæt på at gå galt. Hvis man risikerer at blive irettesat eller føler sig 'skældt ud', vil mange måske vælge ikke at rapportere episoder, som var tæt på at gå rigtig galt.

Derved går MED/arbejdsmiljøorganisationen glip af vigtig viden om en risiko, som måske ville kunne forebygges.

Dokumentation af risikosituationer og nærved-ulykker

Udfyld denne seddel, og aflever den til arbejdsmiljøgruppen, hvis du føler dig udsat for en truende eller krænkende situation, eller hvis du oplever andre forhold, som kunne have påført dig fysisk eller psykisk skade. Arbejdsmiljøgruppen har brug for dine oplysninger for at kunne forebygge arbejdsulykker.

Afdeling:

Navn:

Dato og tidspunkt:

Hvad skete der?

Hvor foregik det?

Lav en handlingsplan for forebyggelse og opfølgning

Gennem en grundig analyse af ulykker og nærved-ulykker kan arbejdsmiljøgruppen få ideer til, hvordan man forebygger nye ulykker. Derefter kan I lægge en plan for, hvordan I kan forhindre, at noget lignende sker igen. Skriv gerne jeres analyse og handlingsplan ind i den skriftlige APV.

Overvej også:

- **Om analysen har blotlagt forhold, som kan være vigtige at formidle til andre dele af organisationen.**
- **Om der er behov for forebyggelsesinitiativer, som den lokale arbejdsmiljøgruppe ikke selv kan sætte i værk.**

5. Overblik: Her er der **risiko for arbejdsulykker**

Forskellige risici og arbejdsulykker præger de syv største delområder i social- og sundhedssektoren. At kende de mest almindelige risikofaktorer og ulykkestyper er et godt sted at starte en forebyggende indsats.

Social- og sundhedsområdet består af mange forskellige typer af arbejdspladser, organisationer og faggrupper. Der løses forskellige kerneopgaver i forskellige fysiske rammer for borgere, brugere og patienter med forskellige behov og forventninger. Antallet af kolleger og samspillet med dem er forskelligt, og der er forskellige bærende kulturer.

Disse forskelle afspejler sig også, når det gælder arbejdsulykker. Der er forskellige risikofaktorer og forskel på, hvilke typer af arbejdsulykker der er mest almindelige i forskellige dele af branchen.

Der er også forskel på vilkårene for at forebygge og håndtere arbejdsulykker. Her er det især de enkelte enheders størrelse, der har stor betydning. En stor hospitalsenhed eller et stort døgntilbud vil ofte have flere arbejdsulykker og mere fokus på området end fx en lille daginstitution eller en lægepraksis.

Syv hovedområder

På de følgende sider beskrives nogle af de typiske risici og arbejdsulykker inden for syv forskellige dele af social- og sundhedsområdet:

- **Hjemmepleje og plejehjem**
- **Hospitaler**
- **Psykiatrien**
- **Døgntilbud**
- **Dagtilbud**
- **Privat praksis og andre klinikker**
- **Køkkener og rengøring**

Udbredte risikofaktorer

På de følgende sider er der beskrevet en række risikofaktorer, der er udbredt på tværs af hele social- og sundhedsområdet. Fælles for dem er, at tidspres og højt arbejdstempo øger risikoen for, at de medfører ulykker:

- **Fald og snublen**
- **Krænkende handlinger**
- **Vold og trusler**
- **Følelsesmæssige krav**
- **Arbejdstider og alenearbejde**
- **Færdsel i trafikken**
- **Stikskader**
- **Forflytninger**
- **Maskiner og tekniske hjælpemidler**

Syv hovedområder med hver deres risici

Risikoen for arbejdsulykker er forskellig inden for de forskellige områder af social- og sundhedssektoren. Og det er forskellige årsager, som udløser de mest almindelige arbejdsulykker.

Område 1 **Hjemmepleje og plejehjem**

I hjemmeplejen kan de fysiske rammer i private boliger gøre det svært at udføre arbejdet på den sikkerhedsmæssigt bedste måde. Der er ikke altid den fornødne plads til at udføre opgaverne korrekt, så der skal træffes forebyggende foranstaltninger.

Organisatorisk er arbejdet præget af, at de ansatte som udgangspunkt arbejder alene, og at vagterne dækkes døgnet rundt. Det giver særlige udfordringer i forhold til at få defineret et "samlet sæt spilleregler" for arbejdsmiljøet. Plejeboliger og plejehjem er boliger, som er særligt indrettede til ældre borgere, med varig, svært nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne. Derfor er det vigtigt, at de fysiske rammer tager højde for, at der oftest er særligt behov for hjælp i seng og i toilet og bad.

Særlige risikofaktorer

Hjemmeplejen og plejehjem har en af de højeste forekomster af ulykker på social- og sundhedsområdet. De hyppigste ulykker skyldes fald og snublen, uhensigtsmæssige arbejdsstillinger og skader i forbindelse med forflytninger. Men også fysisk og psykisk vold i form af slag, spark og trusler forekommer i betydeligt omfang – blandt andet i arbejdet med demente borgere.

I hjemmeplejen udgør færdsel i trafikken en betydelig risiko for arbejdsulykker.

Høje følelsesmæssige krav kan også udgøre en risiko i arbejdet i hjemmeplejen og på plejehjem.

Område 2 **Hospitaler**

I meget nyt hospitalsbyggeri har man indtænkt arbejdsmiljø og sikkerhed fra starten. Det sikrer dog ikke altid, at alle problemer er løst. Og der findes forsat ældre bygninger, der kan give store udfordringer på arbejdsmiljøområdet, fordi rammerne kun vanskeligt kan ændres.

At hospitalsafdelingerne er blevet mere specialiserede, kan understøtte bedre og mere sikre arbejdsgange. Det betyder, at det er lettere at fokusere på de helt særlige vilkår og behov for de enkelte behandlingsforløb – til gavn for både patienterne og medarbejderne.

Særlige risikofaktorer

Høje følelsesmæssige krav udgør en særlig risiko i arbejdet med patienter. Blandt de store udfordringer i forhold til arbejdsulykker på hospitalerne er fald- og snubleulykker, forflytninger og stikskader, hvoraf en del hospitaler har formuleret handleplaner for forebyggelsen på disse områder.

Område 3 **Psykiatrien**

Psykiatrien omfatter arbejde med meget forskellige patientgrupper og foregår på meget forskellige arbejdspladser. Patienterne spænder fra borgere med en depression til stærkt udadreagerende patienter med en behandlings- eller forvaringsdom.

De største psykiatriske arbejdspladser er hospitalsenheder under regionerne, men en stigende del af det psykiatriske behandlingsarbejde foregår ambulant i distriktspsykiatrien eller i socialpsykiatrien.

Særlige risikofaktorer

Vold og trusler om vold er nogle af de hyppigst forekommende arbejdsulykker i psykiatrien som helhed. Nyansatte og vikarer er mest udsatte for vold og trusler. Vold og trusler forekommer ofte i forbindelse med medicinudskrivning eller -administrering. Patienters misbrug af alkohol eller stoffer forstærker risikoen for vold og trusler.

I psykiatrien er magtanvendelse i ganske særlige situationer lovligt. Magtanvendelse kan handle om at beskytte personalet og dermed om at forebygge arbejdsulykker. Men magtanvendelse kan også være med til at optrappe konfliktniveauet på en afdeling og dermed være med til at forstærke risikoen for vold og trusler.

Der sker også andre arbejdsulykker i psykiatrien end vold og trusler – fx fald og snublen, uhensigtsmæssige arbejdsstillinger og skader i forbindelse med forflytninger.

Høje følelsesmæssige krav kan være en forværrende faktor i forbindelsle med episoder fx med vold og trusler. Høje følelsesmæssige krav er også en risiko i sig selv i arbejdet med mennesker.

Område 4 **Døgntilbud**

Begrebet døgntilbud spænder meget bredt både i forhold til målgruppen og de fysiske og organisatoriske rammer. Begge dele har stor betydning for, hvilke risikofaktorer personalet er mest udsatte for. Døgntilbud for voksne med psykiske og sociale funktionsnedsættelser har én af de højeste forekomster af ulykker inden for social- og sundhedsområdet.

Særlige risikofaktorer

Alenearbejde er en særlig faktor, som øger risikoen for både vold og trusler og fysiske skader.

Beboere med fysiske funktionsnedsættelser giver et fysisk belastende arbejde med uhensigtsmæssige arbejdsstillinger og risiko for at snuble og falde i forbindelse med fysisk træning og forflytninger. Mens risiko for vold og trusler er mere udbredt i arbejdet med beboere med psykiske og/eller sociale funktionsnedsættelser.

Trange fysiske rammer kan betyde øget risiko for ulykker i forbindelse med forflytning af eller anden fysisk hjælp til beboerne. Uhensigtsmæssige fysiske rammer kan også øge aggressionsniveauet og dermed risikoen for vold og trusler.

Høje følelsesmæssige krav kan være en forværrende faktor i forbindelsle med episoder fx med vold og trusler. Høje følelsesmæssige krav er også en risiko i sig selv i arbejdet med mennesker.

Hjælp til personlig hygiejne er en risikofaktor, fordi der er en tæt fysisk kontakt, og fordi der ofte er tale om en kravssituation, hvor borgeren ikke altid er enig i, hvad der skal foregå.

Egentlig magtanvendelse kan i helt særlige situationer være nødvendig for at forebygge vold. Sådanne situationer skal altid dokumenteres på arbejdspladsen og efterfølgende indberettes til den rette tilsynsmyndighed (kommunen eller regionen).

Område 5 **Dagtilbud**

Dagtilbudsområdet dækker fritidshjem, -klubber, børnehaver, vuggestuer og dagpleje. Området spænder over store organisatoriske og arbejdsmiljømæssige forskelle. Dels i forhold til børnenes alder, og hvor mange børn der er omfattet. Dels i forhold til de fysiske rammer, herunder størrelsen af institutionen. I dagplejen foregår arbejdet som oftest i dagplejerens private hjem.

Særlige risikofaktorer

Den hyppigste årsag til ulykker hos personale i dagtilbud er fald og snubleulykker. Typiske risikofaktorer er gang på trapper, glat underlag og ujævnt terræn på legepladsen samt ting på gulvet eller niveauforskelle i forbindelse med gangvej.

Der er risiko for ulykker under leg med børn, og når børn uventet foretager handlinger, fx hvis de pludselig kaster sig op på ryggen af pædagogisk personale.

Medarbejdere kommer samtidig tættere på elever, som mistrives, og kan blive dybt følelsesmæssigt berørt af arbejdet. Høje følelsesmæssige krav i arbejdet kan indebære en risiko for medarbejderes sikkerhed og sundhed. Når der er høje følelsesmæssige krav til stede i arbejdet, skal det forebygges, at medarbejdere bliver syge eller kommer til skade.

Der er desuden risiko for tunge løft og uhensigtsmæssige arbejdstillinger, specielt i tilbud for de helt små børn. Endelig er vold og trusler om vold et stigende problem på dele af dagtilbudsområdet.

Område 6 **Privat praksis og andre klinikker**

I modsætning til mange af de andre arbejdspladser i social- og sundhedssektoren består læge-, tandlæge-, dyrlæge-, fysioterapiklinikker m.fl. typisk af små privatejede enheder med en enkelt eller nogle få læger, tandlæger eller fysioterapeuter og et lille antal hjælpepersonale: sekretærer, sygeplejersker, klinikassistenter, bioanalytikere m.fl.

De små enheder ændrer ikke på arbejdsgiverens forpligtelser i forhold til at forebygge og anmelde arbejdsulykker. Det er meget sjældent, at en læge eller en tandlæge arbejder helt uden ansatte i klinikken, så der skal samarbejdes med den eller de ansatte om arbejdsmiljøarbejdet – herunder om forebyggelse af arbejdsulykker.

Særlige risikofaktorer

De mest udbredte ulykkesrisici i læge- og dyrlægepraksisser og tandlægeklinikker er knyttet til manuel håndtering af genstande eller udstyr, løft af børn eller dyr samt støtte af ældre eller gangbesværede. Snævre fysiske rammer, ting på gulvet og undersøgelseslejer, som ikke er højdeindstillelige, kan øge risikoen.

Stikskader i forbindelse med vaccinationer, blodprøver, bedøvelse eller lignende er en ofte overset risikofaktor, der kan indebære smittefare, og derfor altid skal tages alvorligt. Tilsvarende kan bid fra fx hunde eller børn udgøre en risiko.

Endelig er der risikoen for vold og trusler. Det kan fx være i situationer, hvor lægen afviser at udskrive medicin til narkotikaafhængige eller til patienter, der insisterer på at få udskrevet eksempelvis smertestillende eller beroligende medicin.

Område 7 **Køkkener og rengøring**

I social- og sundhedssektoren sker der forholdsvis mange ulykker ved køkken- og rengøringsarbejde. I produktionskøkkener skal man være særligt opmærksom på bl.a. kogende tilberedning, frostvarer mv. I mindre modtagekøkkener skal man især være opmærksom på skub af tunge vogne.

Rengøringsarbejde er hårdt, fysisk belastende arbejde, som ofte er tungt og ensformigt. Tidspres og højt arbejdstempo øger belastningen og risikoen for ulykker. Når man tilrettelægger rengøringsarbejde, er det derfor afgørende at have fokus på forebyggende foranstaltninger og på at minimere belastninger.

Køkken- og rengøringsarbejdet udføres mange steder af medarbejdere, som ikke har dansk som modersmål, eller som har læsevanskeligheder. Det skal der tages højde for i forbindelse med instruktion og oplæring.

Særlige risikofaktorer

Arbejdsulykker i køkkenet sker især i forbindelse med:

- Fald og snublen, dels fald over genstande, dels pga. vådt eller glat gulv.
- Manuel håndtering af tunge genstande, fx gryder og ingredienser.
- Forbrænding i forbindelse med fremstilling af maden.
- Snitskader ved brug eller rengøring af knive el.lign.

Arbejdsulykker ved rengøring er især:

- Fald og snublen på glat eller vådt gulv.
- Manuel håndtering, fx ved at man trækker en tung vogn hen over et ujævnt gulv eller bærer på tunge byrder.
- Maskiner og værktøj, fx ved brug af rengøringsmaskiner.

Udbredte risikofaktorer

Læs her, om de risikofaktorer, som ligger bag en stor del af arbejdsulykker og nærved-ulykker. Fælles for disse faktorer er, at tidspres og højt arbejdstempo øger risikoen for, at de fører til ulykker.

Risikofaktor **Fald og snublen**

Fald eller snublen er en af de hyppigste årsager til ulykker i social- og sundhedssektoren. Alvorligheden spænder fra knubs til voldsomme læsioner, især hvis man rammer en skarp kant i faldet eller i øvrigt falder uheldigt. Det drejer sig bl.a. om forstuvninger og knoglebrud, på især ben, fødder, arme og hænder.

Årsagerne til arbejdsulykker med fald og snublen er bl.a:

- At der ligger genstande på gulvet, eller at genstande er hensat på et gangareal.
- Manglende belysning.
- Dørtrin, kantsten eller andre niveauforskelle i forbindelse med gangvej.
- Dårlig eller utilstrækkelig belysning af gangvej.
- Våd eller glat gangvej (pga. gulvvask, spild, sne eller is).
- At man bærer på noget, så man ikke kan se, hvor man går.
- At man går på en trappe med noget i hænderne, så man ikke kan tage fat i gelænderet.
- Stress og travlhed, så man ikke er opmærksom på gangvej.

Eksempler på elementer i forebyggelse af faldulykker:

- Gulvet skal være tørt og fri for genstande på gangveje.
- Niveauforskelle på gulv og gangveje skal være synlige.
- Ved arbejde, hvor der er vådt gulv, skal man benytte sko med skridsikre såler.
- Ved risiko for glatføre skal der sneryddes og gruses e.l.

Læs mere på www.godtarbejdsmiljo.dk/ulykker

Risikofaktor **Krænkende handlinger**

Krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane kan medføre en arbejdsskade enten i form af en arbejdsulykke eller en erhvervssygdom. En enkeltstående krænkende handling, der har medført fysisk eller psykisk personskade, er en arbejdsulykke.

Krænkende handlinger kan opstå som følge af andre risikofaktorer i arbejdet. For eksempel kan forhold i den enkeltes arbejde og organisatoriske og ledelsesmæssige forhold være medvirkende årsager.

Krænkende handlinger skal forebygges som andre risikofaktorer i arbejdet. Forebyggelse handler blandt andet om, at den enkelte arbejdsplads har en organisationskultur med normer og værdier, som aktivt modvirker krænkende handlinger, herunder seksuelle krænkelser. Forebyggelse af krænkende handlinger handler derfor om at sikre et godt psykisk arbejdsmiljø, hvor der bl.a. er:

- Hensigtsmæssig organisering af arbejdet, hvor der er sammenhæng mellem krav og ressourcer.
- Forudsigelighed, indflydelse og høj social kapital.
- Tillid og retfærdighed.
- Hele arbejdspladsen – især ledelsen – har klare og synlige værdier og holdninger, som formidles både i målsætninger, regler og i praktisk handling.
- God kommunikation og information.
- En konstruktiv måde at løse konflikter på.
- Klare retningslinjer for de ansattes ansvarsområder og klare forventninger i forhold til de ansatte. Det er bl.a. vigtigt i forbindelse med ændringer i arbejdets organisering.
- Klare retningslinjer for at forebygge og håndtere krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane.

Se også BFA-materiale: Forebyg og håndter krænkende handlinger af seksuel karakter på www.godtarbejdsmiljo.dk

Risikofaktor **Vold og trusler**

Forebyg, at situationer med vold og trusler overhovedet opstår: Med fokus på den behandlingsmæssige tilgang og den måde, man møder patienterne og deres sygdom, behov og ønsker. Det handler om et godt arbejdsmiljø, faglighed, professionalisme og samarbejde i personalegruppen, men også om fysiske rammer, instruktion og oplæring, regler og normering.

Undgå, at truende situationer udvikler sig unødigt: Med fokus på at kunne aflæse tegn på en begyndende truende adfærd, bevare ro og overblik og anvende sprog og kropssprog, der nedtrapper konflikter. Det handler også om muligheden for at tilkalde hjælp, brug af alarmer og psykofysisk træning.

Følg op på episoder, så følgerne ikke bliver alvorlige: Med fokus på at bearbejde situationen på en måde, som hverken negligerer eller dramatiserer oplevelsen. Det handler om akut krisehjælp og om at tale hændelsesforløbet og oplevelsen af det igennem med sine kolleger og sin leder.

På alle tre niveauer kan retningslinjer for voldsforebyggelse være med til at skabe synlighed, ensartethed og kontinuitet i arbejdet med at forebygge vold og trusler om vold.

Hvis der er risiko for vold, skal offentlige arbejdspladser have retningslinjer for at identificere, håndtere og forebygge vold. I skal sikre jer, at alle ved, hvad der skal dokumenteres og anmeldes, og hvornår fx arbejdsrelaterede voldsepisoder skal anmeldes som arbejdsulykker. Vær opmærksom på, at I vurderer risikoen ens og efter en fælles systematik.

Læs mere i AT-vejledning D.4.3.5 om vold. Find værktøjer til voldsforebyggelse på www.godtarbejdsmiljo.dk/vold

Risikofaktor **Høje følelsmæssige krav**

Høje følelsesmæssige krav er en risiko ved arbejdet med mennesker og er et alvorligt arbejdsmiljøproblem, som skal forebygges. Høje følelsesmæssige krav kan forekomme, når arbejdet indebærer kontakt med borgere, patienter, pårørende osv., og er karakteriseret ved, at kontakten stiller høje krav til bl.a:

- Medarbejdernes indlevelsesevne.
- Evne til at rumme og håndtere andre menneskers tænkning, følelser eller adfærd.
- Evne til at håndtere eller skjule egne følelser.
- Evne til at tilpasse kommunikation og adfærd til de mennesker, man arbejder med.

Høje følelsesmæssige krav kan også være en forværrende faktor i forbindelse med episoder med vold og trusler. Høje følelsesmæssige krav i arbejdet kan blive en stor psykisk belastning for medarbejderne, hvis de oplever ikke at have indflydelse på deres arbejde eller ikke har mulighed for at få hjælp og støtte, når de har behov for det.

Forebyggelse handler blandt andet om planlægning og tilrettelæggelse af arbejdet, så der er balance mellem kravene og de muligheder, medarbejderen har for at udføre opgaven. Det er fx vigtigt, at der er sammenhæng mellem på den ene side de krav og det ansvar, der følger med opgaven, og på den anden side medarbejderens færdigheder og beslutningskompetence. Forebyggelse handler blandt andet også om;

- Tages der hensyn til de følelsesmæssige krav, når opgaver fordeles?
- Har man tilstrækkeligt med tid til at udføre fx relationsarbejdet?
- Er der passende fysiske rammer (rum til at holde en pause, gennemføre fortrolige/svære samtaler uden forstyrrelser, m.m.)?
- Er der hjælp til prioritering af arbejdsopgaver i det daglige?
- Er der en tydelig og fælles forståelse af arbejdsmetoder (ansatte imellem og ansatte og ledelse imellem)?
- Er der en tydelig og fælles forståelse af niveauet for kvalitet/service i arbejdet?

Læs mere på www.godtarbejdsmiljo.dk

Risikofaktor **Arbejdstider og alenearbejde**

Arbejde på social- og sundhedsområdet dækker ofte døgnets 24 timer ugen og året rundt og indebærer derfor skiftende arbejdstider for mange medarbejdere. Dækning af natte- og weekendvagter udgør nogle steder en særlig udfordring.

Brug af vikarer er på nogle arbejdspladser en af måderne at få dækket natte- og weekendvagterne. Risikoen for ulykker er større blandt medarbejdere, som er nye på en arbejdsplads, og derfor kan denne løsning indebære flere arbejdsulykker.

Lange arbejdstider, fx 12-timers vagter kan indebære en øget risiko for fejl og dermed også for arbejdsulykker. Specielt hvis arbejdstempoet er højt, og det ikke er muligt at hvile i løbet af vagten. Tilsvarende er der en øget risiko for ulykker ved aften- og natarbejde, bl.a. på grund af manglende restitution.

Hvis en medarbejder arbejder alene i en arbejdsproces, og dette kan medføre en særlig risiko for pågældende, skal arbejdsgiveren planlægge arbejdet, så den særlige risiko kan imødegås. Kan den særlige risiko ikke imødegås, må medarbejderen ikke arbejde alene. Et eksempel er arbejde med borgere, der er kendt for voldelig adfærd overfor personalet, og hvor det kun er muligt at sikre medarbejderne mod vold ved at være flere medarbejdere til at håndtere og nedtrappe konfrontationer.

Læs mere på www.godtarbejdsmiljo.dk

Risikofaktor **Færdsel i trafikken**

Færdsel i trafikken udgør en særlig risikofaktor – ikke mindst i den kommunale hjemmepleje og hjemmesygepleje, hvor færdslen enten foregår på cykel eller i bil.

Mange kommuner forebygger ulykker i trafikken med fx kurser på køretekniske anlæg og sikker kørsel på elcykler eller ved at udlevere cykelhjelme og gøre det obligatorisk at bruge dem. Nogle kommuner koordinerer hjemmeplejens kørselsplanlægning med kommunens vintervedligeholdelse af veje.

Se hæftet 'Godt arbejdsmiljø i tjenestebiler' på www.godtarbejdsmiljo.dk

Risikofaktor **Stikskader**

Stikskader kan ramme mange faggrupper inden for social- og sundhedsområdet: læger, tandlæger, sygeplejersker, bioanalytikere, social- og sundhedsassistenter m.fl.

Alvorligheden af stikskader varierer meget – fra ingen eftervirkning til livstruende konsekvenser ved infektioner med fx hepatitis B og C og HIV. Langt de fleste stikskader er heldigvis uden fatale konsekvenser, men risikoen skal alligevel tages alvorligt.

Læs mere om effektiv forebyggelse af stikskader på www.godtarbejdsmiljo.dk/stikskader

Risikofaktor **Forflytninger**

Forflytning er et fagudtryk for det, man gør i stedet for at løfte brugere, patienter og borgere. Brug af rigtige forflytningsteknikker er med til at forebygge mange rygskader især i ældreplejen, på sygehuse og på døgntilbud.

Forflytning begrænser den fysiske belastning af hjælperen. Metoden går ud på at glide, dreje, vende, trække eller skubbe en person i stedet for at løfte. Hjælperen kan anvende forskellige former for tekniske hjælpemidler i forbindelse med forflytning.

God forflytningsteknik handler derfor både om arbejdsteknik og om relationen mellem hjælper og bruger, om samarbejde mellem kolleger og om læring og vidensdeling på arbejdspladsen. Når det gælder forebyggelse af arbejdsulykker, kan indsatsen fx handle om:

- Anskaffelse, brug og vedligeholdelse af tekniske hjælpemidler.
- Introduktion af nye arbejdsrutiner og arbejdsmåder gennem uddannelse af forflytningsvejledere.
- En tættere kobling til kerneopgaven i form af mobilitetsvurderinger og integration af forflytningsindsatsen i APV'en.
- En løbende indsats for at fastholde fokus på området.

Læs mere på www.godtarbejdsmiljo.dk

Risikofaktor **Maskiner og tekniske hjælpemidler**

Maskiner og andre tekniske hjælpemidler skal leveres med en let tilgængelig, dansk brugsanvisning, der oplyser om farer ved hjælpemidlet, eventuelle begrænsninger i anvendelsen, samt om de sikkerhedsforanstaltninger, der skal træffes, når det bruges – herunder behovet for at anvende personlige værnemidler.

Brugsanvisningen skal løbende holdes ajour og bl.a. oplyse, hvordan maskinen/hjælpemidlet skal transporteres, opstilles, betjenes og vedligeholdes, så der ikke opstår risiko for, at medarbejderne kommer til skade. For at forebygge ulykker skal alle, der bruger maskiner eller tekniske hjælpemidler, på forhånd være instrueret i at benytte dem korrekt.

Maskiner skal være udformet, så de ikke unødigt belaster den, der arbejder med dem. Eksempelvis skal køkken- og rengøringsmaskiner være udformet, så de er lette at tømme, påfylde og vedligeholde.

6. Sådan skal I **anmelde en arbejdsulykke**

Arbejdsulykker SKAL anmeldes. Det siger loven. En korrekt anmeldelse er nødvendig for, at den skadelidte kan få erstatning – og for at arbejdspladsen kan lære af ulykken og forebygge, at den sker igen.

Som det fremgår af boksen til højre, skal arbejdsulykker, som medfører arbejdsudygtighed ud over tilskadekomstdagen, anmeldes til Arbejdstilsynet.

Arbejdsgiver har pligt til at anmelde en ulykke:

- Hvis en medarbejder er ude af stand til at udføre sit sædvanlige arbejde, dvs. er arbejdsudygtig mindst én dag ud over dagen, hvor ulykken sker. Anmeldelse skal ske senest 14 dage fra første fraværsdag.
- Hvis ulykken ikke medfører fravær udover ulykkesdagen, men den antages at kunne begrunde krav på ydelser efter arbejdsskadesikringsloven (f.eks. behandlingsudgifter, varigt mén m.m.). Anmeldelse skal ske senest 14 dage efter tilskadekomstdagen.

Den skadelidte har også selv mulighed for at anmelde ulykken til Arbejdsmarkedets Erhvervssikring, hvis arbejdsgiveren ikke kan eller ikke vil anmelde skaden. Dette skal ske inden for 1 år efter skaden.

Anmeldelse nødvendig for erstatning

Hvis ikke ulykken bliver anmeldt, kan man ikke som skadelidt medarbejder få erstatning eller betaling af udgifter som følge af ulykken. Det er derfor vigtigt, at skadelidte får en kopi af anmeldelsen af sin arbejdsgiver, så skadelidte har dokumentation, for at ulykken er anmeldt og anmeldt rettidigt.

Anmeldelse styrker forebyggelsen

Ved at anmelde alle ulykker får arbejdspladsen og arbejdsmiljøorganisationen et godt grundlag for at analysere ulykker, vurdere risiko og forbedre forebyggelsen på arbejdspladsen.

Det siger loven

§

§ 1: Arbejdsgiveren skal snarest og senest 14 dage efter første fraværsdag anmelde arbejdsulykker og forgiftningstilfælde, der er sket ved arbejde for arbejdsgiveren, såfremt ulykken eller forgiftningen har medført arbejdsudygtighed i 1 dag eller mere udover tilskadekomstdagen.

§ 1, stk. 2. Arbejdsgiveren skal desuden anmelde arbejdsulykker i form af arbejdsrelateret fysisk vold, trusler og anden krænkende adfærd uden for arbejdstid, såfremt ulykken er relateret til arbejde for en arbejdsgiver, og den har medført arbejdsudygtighed i 1 dag eller mere udover tilskadekomstdagen. Anmeldelse skal ske snarest og senest 14 dage efter første fraværsdag.

§ 2. Anmeldelse efter § 1 skal ske digitalt til Arbejdstilsynet via Arbejdsmarkedets Erhvervssikrings og Arbejdstilsynets fælles anmeldesystem EASY.

§ 3. Arbejdsgiveren skal give virksomhedens arbejdsmiljøorganisation (arbejdsmiljørepræsentanten) adgang til anmeldelsen. Arbejdsgiveren skal desuden give den tilskadekomne en kopi af anmeldelsen.

§ 9, stk. 2. For overtrædelse af § 1 kan der pålægges arbejdsgiveren bødeansvar, selv om overtrædelsen ikke kan tilregnes ham som forsætlig eller uagtsom.

Kilde: Arbejdstilsynets bekendtgørelse om anmeldelser af arbejdsulykker m.v. til Arbejdstilsynet.

Digital anmeldelse med EASY

Lov om arbejdsskadesikring kræver, at alle arbejdsulykker anmeldes digitalt via Arbejdstilsynets og Arbejdsmarkedets Erhvervssikring fælles anmeldesystem EASY på **indberet.virk.dk**.

Nogle kommuner og regioner bruger dog andre it-systemer, som automatisk sender de nødvendige data videre til EASY. Tjek jeres interne retningslinjer for, hvordan det foregår hos jer, og hvilke procedurer I skal følge.

Automatisk besked

Når I anmelder via EASY (eller jeres interne it-system), bliver I automatisk bedt om alle oplysninger, som er nødvendige for, at modtagerne kan behandle anmeldelsen. Det giver den hurtigste sagsbehandling til gavn for alle parter.

EASY sender automatisk anmeldelsen til de rigtige modtagere. Det er arbejdsgiverens forsikringsselskab, Arbejdsmarkedets Erhvervssikring og Arbejdstilsynet.

Læs mere hos Arbejdstilsynet

På hjemmesiden **www.amid.dk/arbejdsulykker** kan I læse mere om reglerne for anmeldelse og dokumentation af ulykker, om brugen af EASY og om metoder og værktøjer til at analysere og forebygge ulykker.

Central anmeldelse af arbejdsulykker

Hvis I sjældent anmelder en arbejdsulykke, kan det være svært at huske, hvordan I gør det korrekt. Derfor har mange kommuner og regionale virksomheder valgt at bruge centrale indberettere for at sikre en høj kvalitet i registrering og anmeldelse af arbejdsulykker.

Typisk er det de enkelte arbejdsmiljøgrupper, som udfylder anmeldelsen i EASY som kladde. Men den bliver tjekket af en administrativ medarbejder eller intern arbejdsmiljøkonsulent, inden anmeldelsen sendes.

Indberetterne tjekker blandt andet:

- **At de enkelte anmeldekategorier m.m. er udfyldt korrekt.**
- **At ulykkesbeskrivelse, data m.m. er fyldestgørende.**
- **At forventet fravær er angivet – og at faktisk fravær bliver angivet, når det kendes.**

Ved at bruge centrale indberettere kan I få nedbragt registreringer i kategorierne 'andet' og 'uoplyst', fordi indberetterne kan have fokus på disse punkter.

Fordele ved centrale indberettere:

- **Det samlede tidsforbrug til at anmelde arbejdsulykker bliver mindre, fordi erfarne indberettere kan håndtere anmeldelsen hurtigt.**
- **På den enkelte arbejdsplads behøver man ikke sætte sig ind i de "tekniske forhold" omkring anmeldelsen. Men man skal selvfølgelig stadig oplyse grundigt om alle forhold og omstændigheder ved arbejdsulykken.**
- **Der sker en bedre opsamling af viden på tværs i organisationen. De centrale indberettere får overblik over alle anmeldelser og kan måske se mønstre og fælles træk, som kan bruges til at gøre forebyggelsen bedre.**

To typiske fejl ved anmeldelser

1. Arbejdsulykken er anmeldt i den forkerte kategori

Når man anmelder en arbejdsulykke i EASY, skal man for fx skadesart og skadet legemsdel vælge mellem en række kategorier, der er defineret på forhånd:

- Forstrækninger
- Knoglebrud
- Sår, snit med mere
- Dødsulykker
- Bløddelsskader
- Amputation
- Skader på grund af chok
- Andet
- Uoplyst.

Det medfører en betydelig usikkerhed om, hvilke ulykker og skader der reelt sker i sektoren og dens forskellige områder. Det betyder også, at det for mere end hver fjerde anmeldte arbejdsulykke ikke er muligt at definere forebyggelsestiltag. Der foreligger simpelthen ikke brugbare oplysninger om disse arbejdsulykker.

Som hovedregel bør man **undgå at anvende skadeskategorien 'uoplyst'**, når man anmelder en arbejdsulykke. Hvis arbejdsmiljøgruppen har mulighed for at rådføre sig med en arbejdsmiljøansvarlig, en arbejdsmiljøkonsulent el.lign, kan antallet af fejlregistreringer ofte minimeres.

2. Der er angivet forkert omfang af sygefravær

Når en arbejdsulykke anmeldes i EASY, skal man blandt andet angive **det forventede fravær.** Fraværet (forventet uarbejdsdygtighed) er defineret i følgende kategorier:

- 1-3 dage
- 4-14 dage
- Over 14 dage
- Over 5 uger
- Varig uarbejdsdygtig
- Død
- Uoplyst.

Det kan være vanskeligt på skadedagen at vurdere sygefraværet, fordi fraværet både afhænger af skadesomfang, skadelidtes arbejdsopgaver og af muligheden for en eventuel midlertidig omplacering på arbejdsstedet.

Det er vigtigt at have procedurer, der sikrer, at **det faktiske fravær** efter en arbejdsulykke bliver registreret, hvis det afviger fra det, man forventede ved anmeldelsen.

Hvis der fx angives et forventet fravær på 'over 14 dage', og det faktiske fravær viser sig at være fire dage, vil den pågældende ulykke i statistikken fremstå mere alvorlig, end den reelt var. Det omvendte gælder selvfølgelig, hvis fraværet bliver længere end forventet.

Anmeldelse er kun det første skridt

En anmeldelse af en arbejdsulykke er ikke ensbetydende med, at skadelidte tilkendes en erstatning. Det kommer an på Arbejdsmarkedets Erhvervssikrings vurdering af, om skaden kan anerkendes som en arbejdsskade, graden af varigt mén (dvs. varige gener i dagligdagen), tab af erhvervsevne samt faktiske udgifter til hjælpemidler, behandling og/eller genoptræning.

At anmelde en arbejdsulykke løser heller ikke i sig selv det arbejdsmiljøproblem, der var årsag til ulykken. Men ved at anmelde ulykkerne (og at dokumentere nærved-ulykker og ulykker uden fravær) kan arbejdspladsen bedre tilrettelægge et effektivt arbejdsmiljøarbejde, forbedre sikkerhedsklimaet og derigennem forebygge nye ulykker.

En anmeldelse af en arbejdsulykke er således kun det første skridt i en samlet indsats, som sikrer den skadelidtes rettigheder og styrker den systematiske forebyggelse af nye arbejdsulykker.

For mange ulykker bliver ikke anmeldt

Det er vigtigt, at alle arbejdsulykker, som skal anmeldes, også bliver anmeldt.

Arbejdsmiljørådets rapport om arbejdsmiljø og forebyggelse fra 2016 påpeger imidlertid, at ca. halvdelen af alle anmeldepligtige ulykker reelt ikke bliver anmeldt. Andelen af ulykker, som ikke bliver anmeldt, hænger bl.a. sammen med branche, køn og den tilskadekomnes alder.

Der er mange årsager til, at ulykkerne ikke bliver anmeldt. Ofte skyldes det manglende viden om, at der overhovedet er sket en ulykke, eller at ulykken er så alvorlig, at den skal anmeldes. Andre gange skyldes det manglende viden om, at arbejdsgiveren har pligt til at anmelde arbejdsulykken.

Konsekvenser af manglende anmeldelse:
For den enkelte medarbejder kan en manglende anmeldelse betyde, at han eller hun ikke får mulighed for erstatning. Men det risikerer også at fjerne fokus fra forebyggelsen af arbejdsulykker, fordi problemernes omfang bliver undervurderet.

Læs mere: Gode hjemmesider om at forebygge ulykker

Hjemmesider fra BFA Velfærd og Offentlig administration:

godtarbejdsmiljo.dk/ulykker
BFA's hovedside med en stor sektion om arbejdsulykker. Indeholder værktøjer, kampagnemateriale og meget mere til brug i forebyggelse og håndtering af ulykker.

Hjemmesider fra offentlige myndigheder:

at.dk/arbejdsulykker
Arbejdstilsynets hjemmeside med en stor sektion om arbejdsskader. Indeholder regler og lovgivning, værktøj og metoder samt tal og statistik om arbejdsulykker i forskellige brancher.

aes.dk
Arbejdsmarkedets Erhvervssikrings hjemmeside med masser af viden, regler, blanketter mv. om arbejdsskader. På hjemmesiden kan både skadelidte og forsikringsselskabet følge sagens gang. Derimod har arbejdsgiveren ikke adgang til oplysningerne.

Forebyggelse og **håndtering af ulykker**

Hvert år anmeldes over omkring 10.000 arbejdsulykker i social- og sundhedssektoren. Det er for mange.

Formålet med denne branchevejledning er at bidrage til, at antallet af ulykker bringes ned gennem en systematisk forebyggende indsats.

Samtidig er det vigtigt, at de ulykker, som alligevel sker, bliver håndteret og anmeldt, som de skal. Vejledningen rummer ideer og metoder til, hvordan ledelse og arbejdsmiljøorganisation og MED, herunder arbejdsmiljøgrupper, løser opgaverne ude i praksis.

Læs i vejledningen om:

- Arbejdsulykker og nærved-ulykker.
- Systematik og samarbejde om forebyggelsen.
- Risikovurdering af arbejdsulykker.
- Dokumentation og analyse af ulykker og nærved-ulykker.
- Hvor sker ulykkerne i de enkelte brancher?
- Overblik: Særlige risikofaktorer i social- og sundhedssektoren.
- Guide til anmeldelse af arbejdsulykker.

Et fremtidssikret arbejdsmiljø

Et godt samarbejde er væsentligt for et godt arbejdsmiljø nu og i fremtiden. Derfor samarbejder arbejdsgivere og arbejdstagere i BFA om at udvikle information, inspiration og vejledning.

Vi udarbejder konkrete værktøjer, så arbejdspladserne kan handle og forebygge lokalt. Vi præsenterer ambitiøse, forebyggende løsninger, som baserer sig på erfaring fra arbejdspladser og på forskning. Løsninger, som tager udgangspunkt i de problemer, der skal løses nu, og de problemer, som kan opstå.

Det gør vi i enighed – til gavn for ledere, medarbejdere og borgere.

I BrancheFællesskabet for Arbejdsmiljø for Velfærd og Offentlig administration deltager repræsentanter udpeget af arbejdsmarkedets hovedorganisationer.

BFA
Branche
Fællesskab
Arbejdsmiljø
Velfærd og Offentlig administration