

GODE RÅD OM

Arbejdstilsynets screening af det psykiske arbejdsmiljø

Indholdsfortegnelse

På hvilke områder inden for psykisk arbejdsmiljø kan Arbejdstilsynet stille krav?	3
Hvordan spørger Arbejdstilsynet?	3
Hvornår kan Arbejdstilsynet stille krav inden for det psykiske arbejdsmiljø?	4
Hvad kan I gøre for at forberede jer på Arbejdstilsynets screening?	4
Hvad spørger Arbejdstilsynet om?	5
1. Stor arbejdsmængde, tidspres og manglende indflydelse på eget arbejde	5
2. Arbejde med mennesker - høje følelsesmæssige krav	6
3. Traumatiske hændelser ved vold og trusler om vold	6
Eventuelle reaktioner fra Arbejdstilsynet	7
Rådgivningspåbud om undersøgelser af det psykiske arbejdsmiljø	7
Påbud med frist	7

Gode råd om Arbejdstilsynets screening af det psykiske arbejdsmiljø

Betydningen af samarbejde og trivsel

Arbejdstilsynet kommer på et eller andet tidspunkt på uanmeldt besøg, et såkaldt screeningsbesøg, hos alle virksomheder med ansatte. Screeningen er en gennemgang af virksomhedens arbejdsmiljø, herunder det psykiske arbejdsmiljø.

Formålet med denne pjece er at give virksomhederne nogle gode værktøjer, så de kan være forberedte, når Arbejdstilsynet kommer på besøg for at vurdere virksomhedens psykiske arbejdsmiljø.

På hvilke områder inden for psykisk arbejdsmiljø kan Arbejdstilsynet stille krav?

Arbejdstilsynet kan stille krav vedrørende det psykiske arbejdsmiljø i følgende situationer:

- Ved mobning og seksuel chikane mellem ansatte.
- Ved dokumenterede og konkrete risici fra andre end de ansatte, fx røveri og vold eller trusler om vold.
- Ved generelt psykisk belastende forhold, der er knyttet til den enkeltes arbejde, fx vedvarende tidspres, manglende indflydelse på eget arbejde, og som generelt er psykisk belastende.

- Ved fysiske forhold, der kan påvirke psyken, fx alenearbejde eller uhensigtsmæssig indretning af arbejdspladsen, så eventuel flugtvej er afskåret.

Forhold, der har direkte baggrund i ledelsens overordnede beslutninger om virksomheden samt forhold, der relaterer sig til medarbejdernes indbyrdes relationer og trivsel, ligger således uden for Arbejdstilsynets kompetence.

For at finde ud af, om virksomheden har nogle problemer, som Arbejdstilsynet skal reagere over for, stiller de både spørgsmål om forhold, der vedrører den enkeltes arbejdssituation og spørgsmål, der vedrører de overordnede ledelsesmæssige beslutninger. Årsagen til, at der spørges bredt ind – også til forhold, som Arbejdstilsynet ikke kan træffe afgørelse om – er, at Arbejdstilsynet vurderer, at det er nødvendigt for at kunne afgøre, om det er problemer, som ligger inden for Arbejdstilsynets kompetenceområde.

Hvordan spørger Arbejdstilsynet?

Når Arbejdstilsynet vurderer det psykiske arbejdsmiljø, bruger de flere forskellige

metoder, fx spørgeguides, samtaler med enkeltpersoner (ledelsen og medarbejdere) samt gruppeinterview. Anvendelsen af systematiske samtaler med enkeltpersoner og gruppeinterview forudsætter arbejdsgiverens og de ansattes accept. Ved systematiske samtaler forstås samtaler, der dels er af længere varighed, dels følger et på forhånd fastlagt mønster.

Hvornår kan Arbejdstilsynet stille krav inden for det psykiske arbejdsmiljø?

Det er en forudsætning for, at der kan gives påbud, at der foreligger en dokumenteret sundhedsmæssig risiko, samt at årsagen til den sundhedsmæssige risiko direkte eller indirekte udspringer af den ansattes arbejdsfunktion.

Der kan kun stilles krav om, at virksomheden skal finde en løsning på problemet. Arbejdstilsynet kan altså ikke bestemme eller stille krav til, hvordan problemet skal løses.

Når Arbejdstilsynet stiller krav, vil de samtidig vejlede om, hvordan kravet eventuelt kan efterkommes. Vejledningen gives enten som en opremsning af en række mulige generelle løsninger, dvs. ingen konkrete løsningsforslag, eller blot som en henvisning til relevant vejledningsmateriale.

Hvad kan I gøre for at forberede jer på Arbejdstilsynets screening?

Det er vigtigt, at I gør jer klart, hvordan I håndterer det psykiske arbejdsmiljø på virksomheden – herunder om I har faste rutiner og politikker, som kan have betyd-

ning for trivsel og samarbejde. Fx - hvordan I instruerer nyansatte, hvordan forudsigelige travle perioder planlægges, hvordan I håndterer vanskelige kunder, og hvordan I forholder jer, hvis nogen har været udsat for vold eller trusler.

Se på helheden, når I vurderer det psykiske arbejdsmiljø. En stor arbejds- mængde behøver ikke i sig selv at være et problem, men hvis arbejdet tillige er ensformigt, og I har svært ved at få tid til at nå alle arbejdsopgaverne eller betjene kunderne, gæster eller klienter ordentligt, kan der muligvis være et problem. Det er endvidere en god ide at vise, at ledelsen og sikkerhedsorganisationen har forholdt sig til det psykiske arbejdsmiljø i APV'en.

Det bedste, I kan gøre er at fortælle den tilsynsførende, hvad I gør og hvordan. Fremhæv de rutiner og procedurer, I allerede har, fx ved instruktion af nyansatte, afholdelse af medarbejderudviklingssamtaler og afdelingsmøder og planlægning af perioder med spidsbelastning. Nævn virksomhedens personalepolitikker, fx stresspolitik eller konfliktpolitik og fremhæv virksomhedens værdier.

Har I ikke sådanne procedurer, kan I overveje at etablere dem ved hjælp af Dansk Erhvervs værktøjskasse, som kan rekvireres ved henvendelse til Dansk Erhverv og på Dansk Erhvervs Hjemmeside www.danskerhverv.dk.

Husk på, at den daglige dialog mellem leder og medarbejder ofte er der, hvor tingene vendes, opgaverne fordeles efter ressourcer og stemningen vejes. Så selvom den daglige dialog og sparring ses som en selvfølge, så nævn den, for den er en værdifuld faktor i det psykiske arbejdsmiljø.

Hvad spørger Arbejdstilsynet om?

Til brug for vurdering af det psykiske arbejdsmiljø vil de tilsynsførende særligt stille spørgsmål inden for følgende tre områder:

- Stor arbejdsmængde, tidspres og manglende indflydelse på eget arbejde
- Arbejde med mennesker - høje følelsesmæssige krav
- Traumatiske hændelser ved vold og trusler om vold

Det kan opleves, som om spørgsmålene fører i vidt forskellige retninger, og mange af spørgsmålene er ledende, dvs. svaret er næsten givet på forhånd.

Nedenfor er de tre områder beskrevet, og der er anført mere specifikke forslag til, hvad I kan gøre for at undgå, at der opstår problemer med det psykiske arbejdsmiljø.

1. Stor arbejdsmængde, tidspres og manglende indflydelse på eget arbejde

Arbejdstilsynet ønsker at afdække, om der er lange arbejdsdage, om arbejdstempoet er højt hele dagen eller måske kun i særlige situationer, om der er hyppige spidsbelastninger og mange opgaver

i forhold til bemanningen, og om der er mange uforudsete, akutte opgaver. Arbejdstilsynet ønsker også at få belyst, hvordan I har løst eventuelle problemer på disse områder.

Hvad kan I gøre?

- Instruer medarbejderne i arbejdsopgaverne, fx introduktionsprogrammer, sidemandsoplæring, procedurer for sparring.
- Inddrag medarbejderne ved udarbejdelsen af vagtskemaer mv., fx hver mandag morgen.
- Planlæg arbejdet, så der er tilstrækkeligt personale i forudsigelige travle perioder, fx udsalg (butikker), tidspunkter, hvor kunder især henvender sig (kontor), frokost/middag (restauranter).
- Drøft eventuelle særlige ønsker vedrørende arbejdstider, arbejdsopgaver mv. med de enkelte medarbejdere individuelt i forbindelse med MUS-samtaler og generelt på personalemøder.
- Tag den daglige dialog med din medarbejder, det kan fx være:
 - drøftelse af opgaver, mængde og prioritering
 - feedback på opgaver
 - afstemning af forventninger.

Uforudsete hændelser indtræffer, der kan fx være sygdom blandt medarbejderne, og nogle gange er der bare pres på. Det er helt ok. Det vigtige er at demonstrere, at I prøver at imødegå disse situationer bedst muligt. Husk at fortælle Arbejdstilsynet om jeres procedurer, og hvordan I konkret griber tingene an.

2. Arbejde med mennesker - høje følelsesmæssige krav

Dette område er særligt relevant for arbejde indenfor omsorgs- og plejeområdet og inden for servicefagene.

Arbejdstilsynet ønsker at afdække, om der er dialog mellem ledelse og ansatte og mellem de ansatte indbyrdes om forventningerne til, hvordan arbejdet skal udføres og eventuelle vanskelige situationer skal håndteres.

Hvad kan I gøre?

- Udarbejd retningslinier for, og instruer de ansatte i, hvordan de skal forholde sig i situationer, hvor personer (kunder, gæster, klienter mv.) bliver vanskelige og/eller krævende.
- Sørg for, at de ansatte altid ved, hvem de kan kontakte, hvis der er behov for akut assistance, og hvordan de kommer i kontakt med vedkommende. Eventuelt kan I udarbejde en liste med relevante navne og telefonnumre.
- Sørg for, at der er faste rutiner for, hvordan ubehagelige situationer efterfølgende bearbejdes,

fx samtale med den nærmeste leder om episoden og orientering af de øvrige ansatte, så rygtedannelse indgås.

- Tag emnet op jævnligt i forbindelse med personalemøder.

Husk at fortælle Arbejdstilsynet om jeres procedurer, og hvordan I konkret griber tingene an.

3. Traumatiske hændelser ved vold og trusler om vold

Dette område kan være relevant for arbejde, hvor der er direkte "kundekontakt" fx ansatte i butikker og i hotel- og restaurationsbranchen, ansatte i social- og sundhedssektoren, togpersonale mv.

Arbejdstilsynet ønsker at afdække, om der konkret er risiko for, at de ansatte udsættes for vold eller trusler om vold, - og i givet fald, om der er procedurer for, hvordan de skal forholde sig.

Hvad kan I gøre?

- Udarbejd retningslinier for, og instruer de ansatte i, hvordan de skal forholde sig, hvis de udsættes for truende eller voldelige kunder, gæster eller klienter.
- Udarbejd retningslinier for, og instruer de ansatte i håndtering af penge, - ved kassen, mellem kassen og pengeskab og ved transport til bank.

- Overvej eventuelle fysiske foranstaltninger, fx alarm, videoovervågning, skiltning, deponeringsboks.
- Instruer samtlige ansatte i, hvordan de skal forholde sig, hvis de udsættes for forsøg på røveri.

Husk at fortælle Arbejdstilsynet om jeres procedurer, og hvordan I konkret griber tingene an.

Eventuelle reaktioner fra Arbejdstilsynet

Hvis Arbejdstilsynet vurderer, at I har problemer med det psykiske arbejdsmiljø, kommer de tilbage på et såkaldt tilpasset tilsynsbesøg, hvor de stiller stort set de samme spørgsmål igen. Hvis de herefter stadig mener, at der problemer, kan de vælge forskellige reaktioner:

Hvad kan I gøre?

- Instruer samtlige ansatte i, hvordan de skal forholde sig ved tyveri.
- Sørg for, at det indgår i instruktionen af nyansatte.
- Udarbejd retningslinier for, hvordan I forholder jer, hvis der har været et røveri.
- Tag emnet op jævnligt i forbindelse med personalemøder.

Rådgivningspåbud om undersøgelser af det psykiske arbejdsmiljø gives hvis Arbejdstilsynet har en begrundet mistanke

om, at der konkret er et problem med det psykiske arbejdsmiljø, men ikke kan bevise det. Påbudet indebærer, at virksomheden skal få undersøgt det konkrete problem af en autoriseret arbejdsmiljørådgiver. Hvis rådgiverens undersøgelse viser, at der er problemer med det psykiske arbejdsmiljø, vil virksomheden efterfølgende få en rapport om psykisk arbejdsmiljø.

Rapport om psykisk arbejdsmiljø gives, når Arbejdstilsynet har konstateret (eventuelt på baggrund af en undersøgelse, foretaget af en autoriseret arbejdsmiljørådgiver), at der er problemer med det psykiske arbejdsmiljø. Rapporten er en afgørelse, der gives for at virksomheden kan vise, at man selv er i stand til at løse problemet.

Påbud med frist gives, hvis Arbejdstilsynet vurderer, at virksomheden ikke selv er i stand til at løse problemet. Påbudet indebærer, at virksomheden skal bruge en autoriseret arbejdsmiljørådgiver til løsning af problemet.

Mere information

Føler I jer urimeligt behandlet af Arbejdstilsynet, eller har I brug for yderligere rådgivning, så kontakt Dansk Erhverv, eller din brancheforening.

DANSK ERHVERV

Dansk Erhverv

Børsen

1217 København K

Telefon 3374 6000

Fax 3374 6080

Info@danskerhverv.dk

www.danskerhverv.dk

Registrerede Revisorer FRR

FRR

Foreningen Registrerede

Revisorer

Åmarksvej 1

2650 Hvidovre

Telefon 3634 4422

Fax 3634 4444

www.frr.dk