




It og telekommunikation



Ergonomisk arbejdsmiljø 
Psykisk arbejdsmiljø 
Risiko for ulykker 

**Vejviser til
et bedre arbejdsmiljø
i din virksomhed**



Velkommen til arbejdsmiljøvejviseren

Arbejdsmiljøvejviseren omhandler følgende arbejdsfunktioner:

- Bundet arbejde ved computere
- Arbejde ved servicetelefoner
- Arbejde med montering
- Sagsbehandling
- Dataindtastning.

Vejviseren er især rettet til de ledere og medarbejdere, der arbejder med arbejdsmiljø eller har ansvar for det. Men den kan bruges af alle, der interesserer sig for arbejdsmiljø.

Et redskab til et bedre arbejdsmiljø

Vi håber, at arbejdsmiljøvejviseren kan blive et godt redskab til et bedre arbejdsmiljø og til at arbejde med jeres arbejdspladsvurdering (APV). Alle virksomheder med ansatte har pligt til at lave en arbejdspladsvurdering. I kan bruge vejviseren til at få et overblik over de typiske problemer i jeres branche – og til at få forslag til, hvordan I løser de typiske problemer. Det er også de problemer, som Arbejdstilsynet fokuserer på, når vi kommer på besøg hos jer.

Hvad er et godt arbejdsmiljø?

Et naturligt emne for en arbejdspladsvurdering er at se på, hvad et godt arbejdsmiljø er på jeres arbejdsplads. Det kan fx dreje sig om ikke at få hudseksem eller at blive langvarigt stresset af arbejdet. Afhængigt af fag og branche kan det gode arbejdsmiljø dog være forskelligt fra sted til sted.

Det betyder også, at der på nogle virksomheder kan være andre vigtige arbejdsmiljøproblemer end dem, der er nævnt her. De problemer skal I naturligvis også arbejde med – både i det daglige arbejde og når I laver APV. Samtidig skal I være opmærksomme på, at ét arbejdsmiljøproblem kan påvirke et andet arbejdsmiljøproblem. Et dårligt psykisk arbejdsmiljø eller tidspres kan fx øge risikoen for at få muskel- og skeletbesvær.

Kom godt i gang med arbejdsmiljøvejviseren

I vejviseren kan I læse om de generelle arbejdsmiljøproblemer, der kan være i jeres branche. Samtidig giver vi gode råd om, hvordan I kan løse problemerne. Vi fortæller jer også, hvor I kan finde mere viden og inspiration. Så er det nemt at komme i gang med at se på arbejdsmiljøet.



Husk asbestregistreringen

Der er asbest i mange bygninger, fx i lofts- og vægbeklædninger. Det er arbejdsgiverens pligt at registrere, hvis der er beskadiget asbestholdigt materiale i en bygning, som virksomheden bruger erhvervsmæssigt. Asbesten skal fjernes, indkapsles eller forsegles. Det er derudover arbejdsgiverens pligt at give egne eller udefra kommende håndværkere en oversigt over, hvor de asbestholdige materialer er. Det skal ske, før en reparation eller en ændring af bygningen bliver sat i gang.

Andre relevante arbejdsmiljøvejvisere

Arbejdstilsynet har udarbejdet en serie af arbejdsmiljøvejvisere. For enkelte arbejdsområder kan I derfor have behov for at se i andre arbejdsmiljøvejvisere:

- Kontorarbejde – se nr. 17 om kontor
- Rengøring – se nr. 27 om rengøring
- Mastearbejde – se nr. 7 om energi og råstoffer
- Kantine – se nr. 28 om restauranter og barer.

Her kan I få mere at vide

Vi har samlet de vigtigste regler og informationsmaterialer for branchen på adressen www.tele.at.dk. I kan få flere generelle oplysninger om arbejdsmiljø og se alle arbejdsmiljøvejviserne på www.at.dk.



Arbejdspladsvurdering

En arbejdspladsvurdering (APV) giver jer mulighed for at arbejde systematisk og effektivt med arbejdsmiljøet i virksomheden. APV'en skal bruges som redskab til at få styr på arbejdsmiljøet.

APV-arbejdet starter med, at I skaffer jer et overblik over, hvordan arbejdsmiljøet er i alle dele af virksomheden. Hvis det viser sig, at I har problemer med arbejdsmiljøet, skal I derefter finde ud af, hvordan I løser problemerne. I skal også finde ud af, hvem der har ansvaret for, at de bliver løst, og hvornår I skal følge op på, om problemerne er blevet løst.

I bestemmer selv, hvordan I vil gribe APV-arbejdet an. Det vil sige, at I kan vælge den metode, som passer bedst til jeres virksomhed. Det er dog et krav, at APV'en er skriftlig – på papir eller i elektronisk form. Det er nemlig vigtigt, at APV'en er tilgængelig og synlig for både medarbejdere og ledelse.

Det er også et krav, at sikkerhedsorganisationen deltager i hele APV-processen. Det gælder både planlægning, gennemførelse, opfølgning og revision af APV'en. Sikkerhedsorganisationen skal dokumentere sin deltagelse ved at underskrive APV'en. I små virksomheder, hvor der ikke er krav om en sikkerhedsorganisation, skal medarbejderne deltage i APV-arbejdet på samme måde.

Uanset hvilken metode I vælger for jeres APV-proces, skal APV'en indeholde disse fem faser:

Identifikation og kortlægning

Start med at identificere og kortlægge arbejdsmiljøforholdene i alle dele af virksomheden. Det kan I fx gøre ved at holde samtaler med medarbejderne eller ved at bruge spørgeskemaer eller tjeklister. Hensigten er, at I får et overblik over, hvilke problemer I eventuelt har, og hvor store de er.

Beskrivelse og vurdering

I skal herefter beskrive og vurdere de arbejdsmiljøproblemer, I eventuelt har konstateret. I skal bl.a. beskrive, hvor store og alvorlige problemerne er. I skal også beskrive de mest hensigtsmæssige løsninger på dem.

Når I beskriver løsningerne, skal I være opmærksomme på,

- om løsningerne bliver rettet mod kilden til problemet
- om problemet helt kan forhindres
- om det, der er farligt, kan udskiftes med noget, der er ufarligt eller mindre farligt
- om medarbejderne bliver uddannet og instrueret, som de skal.

Inddragelse af sygefravær

I skal også se på virksomhedens sygefravær og vurdere, om der er forhold i arbejdsmiljøet, der har betydning for sygefraværet. Det er altså ikke selve sygefraværet, I skal tage stilling til, men arbejdsmiljøets indvirkning på sygefraværet.

Det er ikke afgørende, hvornår I inddrager sygefraværet i processen. Hvis I finder arbejdsmiljøproblemer, der kan medvirke til sygefraværet, skal I tage dem med, når I prioriterer og udarbejder handlingsplan. I kan læse mere om at nedbringe sygefraværet på side 8.

Prioritering og handlingsplan

Herefter skal I udarbejde en handlingsplan for de problemer med arbejdsmiljøet, som I ikke kan løse med det samme. Handlingsplanen bliver på den måde en plan for, hvad I skal gøre, og hvornår I skal gøre det.

Det skal stå i planen, i hvilken rækkefølge I vil prioritere at løse problemerne, og hvem der har ansvaret for, at det sker.

Det er vigtigt, at I gennemarbejder handlingsplanen omhyggeligt. På den måde kan I sikre jer, at jeres mål og tidsplaner bliver så realistiske som muligt.

Opfølgning på handlingsplan

Til sidst skal I udarbejde retningslinjer for, hvordan I vil følge op på handlingsplanen. Det betyder bl.a., at I skal fastlægge, hvornår og hvordan I skal afgøre, om ændringerne har virket. I skal også beslutte, hvor ofte der er behov for at ændre eller justere APV'en.





Revision af APV'en

I skal revidere jeres APV, når der sker ændringer i arbejdet eller i den måde, I arbejder på, hvis det har betydning for arbejdsmiljøet. Det kan også være nødvendigt at justere APV'en, hvis I får ny viden eller nye erfaringer. Sker der fx en arbejdsulykke, og det viser sig, at der var forhold i arbejdsmiljøet, der havde betydning for ulykken, kan det være nødvendigt at justere APV'en.

APV'en skal under alle omstændigheder revideres mindst hvert tredje år. Det gælder også, hvis I har justeret APV'en i den mellemliggende periode. De områder i APV'en, som er blevet justeret, skal dog først revideres igen efter tre år – medmindre der igen sker ændringer, der har betydning for arbejdsmiljøet.

Rådgivning og gode ideer

Hvis I ikke selv har den fornødne indsigt til at udarbejde APV'en, skal I indhente hjælp fra eksterne rådgivere. Det kan fx være hjælp til at vælge kortlægningsmetode og løsningsforslag eller til at indlede processen. Der er en oversigt over autoriserede arbejdsmiljørådgivere på Arbejdstilsynets hjemmeside på adressen www.tele.at.dk, men I kan også vælge at bruge andre eksterne rådgivere.

Mere viden om arbejdspladsvurdering

I kan læse mere om kravene til udarbejdelse og revision af arbejdsvurdering på adressen www.tele.at.dk. Her kan I også finde de APV-materialer, som Industriens Branchearbejdsmiljøråd har udarbejdet og Arbejdstilsynets APV-tjeklister til mindre virksomheder. APV-tjeklisterne tager udgangspunkt i de arbejdsmiljøforhold, der er typiske for branchen, og indeholder en række spørgsmål om arbejdsmiljøforhold, som I kan bruge til at komme i gang med jeres APV-proces.

Eksempler på arbejde med APV

Dansk Teleservice A/S er en stor virksomhed med over 3000 ansatte, der beskæftiger sig med alle former for telekommunikation. Dansk Teleservice A/S har mange både private og erhvervskunder, der skal supporteres og service-res hver eneste dag. APV'en viste, at call-centeret, som er åbent 24 timer i døgnet, var et af de travleste steder i virksomheden. De konstante opkald fra kunderne og de lange ventetider, der fulgte, betød, at det kun sjældent lykkedes for medarbejderne at holde de pauser, de havde ret til. Samtidig blev der stillet store krav til det høje serviceniveau, som Dansk Teleservice A/S altid skal levere over for sine kunder.

For at lette arbejdspresset i call-centeret blev der sidste år, via APV'en og sikkerhedsrepræsentanten, indført nye principper for fordeling af vagter. De nye principper består bl.a. i en ny jobrotationsordning, der betyder, at en medarbejder fremover kun må sidde højst fire timer i call-centeret ad gangen, og at en medarbejder kun må have én fire-timers vagt pr. arbejdsdag. Resten af tiden skal medarbejderen udføre andre opgaver. Derudover har Dansk Teleservice A/S lavet en aftale med et vikarbureau, som kan stille med medarbejdere med ganske kort varsel. Det betyder, at det nu kun er i sjældne tilfælde, at Dansk Teleservice A/S's egne medarbejdere er nødt til at arbejde over.

Call me UP-Kabel og Tele er en mellemstor dansk televirksomhed med ansatte både i marken og på hovedkontoret. De medarbejdere, som arbejder med at nedgrave kabler, havde gennem længere tid haft problemer med overbelastning og dårlige arbejdsstillinger. Det høje sygefravær blandt denne gruppe medarbejdere havde også bekymret ledelsen. Derfor besluttede ledelsen i samråd med sikkerhedsudvalget at inddrage flere repræsentanter fra denne medarbejdergruppe, da selskabet skulle lave den tre-årige gennemgang af deres APV. Det gav mange gode input til nye arbejdsgange og fordeling af konkrete opgaver i forbindelse med nedgravning af kabler. Det viste sig hurtigt, at de nye procedurer betød, at kabelmedarbejderne følte sig mindre belastede og udkørte i løbet af dagen, og der blev også registreret et fald i sygefraværet.



Sygefravær

Et sikkert og sundt fysisk og psykisk arbejdsmiljø forebygger sygefravær blandt medarbejderne. Derfor er I allerede godt i gang med at forebygge sygefravær, når I gennemgår de forskellige arbejdsmiljøproblemer, der er beskrevet i denne vejviser. Som virksomhed er I forpligtet til at inddrage sygefravær, når I laver jeres APV. Det skal I gøre for at kunne vurdere, om der er forhold i jeres arbejdsmiljø, der kan have betydning for virksomhedens sygefravær. Dette afsnit beskriver nogle ekstra redskaber, som I kan bruge og blive inspireret af, hvis I ønsker at udvide APV-arbejdet og arbejde videre med at nedbringe og forebygge sygefravær på jeres virksomhed.

Sygefravær på jeres arbejdsplads

Nogle emner kan være svære at tale om, det gælder bl.a. sygefravær. Derfor er det generelt vigtigt, at I får skabt en åben og tillidsfuld kultur på jeres virksomhed. Når I skal finde ud af, om I har problemer med sygefravær på jeres arbejdsplads, findes der forskellige redskaber, I kan bruge, fx:

Sygefraværstatistik

I kan bruge en statistik over sygefraværet på jeres virksomhed til at danne jer et overblik. Statistikken kan give et billede af, hvordan sygefraværet fordeler sig, om det stiger/falder, eller om der er afdelinger eller jobfunktioner med særlig højt eller lavt sygefravær. Statistikken kan dog ikke bruges til at forklare, hvorfor sygefraværet ser ud, som det gør. Her bliver I nødt til at se på de enkelte afdelinger/jobfunktioner og deres konkrete arbejdsmiljøforhold. På den måde kan I finde frem til, hvordan I bedst kan forebygge de forhold, der fører til sygefravær.

Sygefraværs- og fastholdelsespolitik

Officielle sygefraværs- og fastholdelsespolitikker kan være med til at skabe en åben og tillidsfuld kultur. De er nemlig med til at sikre, at både ledelse og medarbejdere ved, hvordan virksomheden forholder sig til fx helbredsproblemer, sygemelding og langvarigt sygefravær, og hvordan de skal agere. Når I udarbejder sygefraværs- og fastholdelsespolitikker, kan drøftelserne være med til at vise, om I har problemer med sygefravær. Sygefraværs- og fastholdelsespolitikker er desuden vigtige, når I vil arbejde videre med at nedbringe sygefraværet.

Sådan arbejder I videre med at nedbringe sygefraværet

Erfaringer viser, at der er størst succes med indsatser mod sygefravær, hvis I inddrager både arbejdsmiljømæssige, sundhedsmæssige, psykologiske og sociale aspekter. Ofte er det en fordel at kombinere generelle arbejdsmiljøindsatser med individuelle løsninger, fx tilpasning af arbejdet.

Fastholdelse på eller tilbagevenden til arbejdspladsen

Hvis en medarbejder har eller er begyndt at få helbredsproblemer, er det vigtigt at tage stilling til, hvad der skal til for at fastholde ham/hende. Nogle gange er det nemlig bedst for en medarbejder med helbredsproblemer at bevare en tilknytning til arbejdspladsen og undgå langvarig sygemelding. I kan hjælpe en medarbejder med helbredsproblemer eller begyndende helbredsproblemer på forskellige måder. De fleste tiltag kan også gøre det lettere for en medarbejder med længerevarende sygefravær at komme hurtigere tilbage. Tiltagene er med til at sikre, at medarbejderen kan komme tilbage til arbejdet på det rigtige tidspunkt og på den rigtige måde. Eksempler på tiltag er at tale med medarbejderen

om, hvordan arbejdet kan tilpasses, eller holde fælles møder med den sygemeldte, kommunen og evt. en læge om, hvilke forskellige muligheder der er, fx for at komme tilbage til arbejdet på særlige vilkår. Det er en god idé, hvis I kan etablere kontakt mellem de personer og instanser, som har indsigt i den sygemeldte medarbejders situation.

Det er vigtigt, at både ledere og kolleger accepterer og har forståelse for de medarbejdere, der kommer tilbage på særlige vilkår. Særlige vilkår kan være at genoptage arbejdet delvist, med reduceret arbejdskraft eller starte med andre arbejdsopgaver.

Tilpasninger af arbejdet

Tilpasning af arbejdet drejer sig om, at ledelse og medarbejder, evt. med hjælp fra en arbejdsmiljørådgiver, finder ud af at tilpasse arbejdet, så det passer til, hvad medarbejderen kan. Det kan nemlig gøre det muligt at gå på arbejde på trods af helbredsproblemer. En læge kan evt. hjælpe med at vurdere, om medarbejderen kan tåle et bestemt arbejde. Eksempler på tilpasning af arbejdet:

- Ansatte med ondt i fx hofter, knæ eller ryg vil ofte kunne fortsætte med at varetage deres arbejde, hvis siddeplads og øvrigt arbejdsområde tilpasses deres behov. Det kan eksempelvis være et højdeindstilleligt skrivebord så man kan veksle mellem at stå og sidde. Eller at sidde tættere på fx printer-rum og indgang.
- Tilrettelæggelse af arbejdsdagen så der er færre krav. Fx mulighed for at arbejde langsommere, gå tidligere hjem eller tage flere pauser med mulighed for at sidde med benene oppe eller ligge ned og strække ryggen.

Trivsel og sundhedsfremme forebygger sygefravær

Hvis medarbejderne trives og har det godt fysisk og psykisk, er det med til at forebygge sygefravær. Trivsel på arbejdet handler fx om tilfredshed, udvikling og glæde ved at gå på arbejde. Sygefravær kan derfor også forebygges, hvis der er en god dialog på arbejdspladsen, fokus på balance mellem privatliv og arbejdsliv, indflydelse samt plads til sociale relationer. Sygefravær kan også forebygges gennem en sund livsstil, hvor man prøver at undgå fx rygning, overvægt eller manglende fysisk aktivitet. Fysisk aktivitet er sundt både for krop og psyke og kan derfor være med til at styrke medarbejdernes generelle helbredstilstand. En sund livsstil kan også gøre det muligt at komme hurtigere tilbage til arbejdspladsen. I kan hjælpe jeres medarbejdere ved at skabe rammer, der gør det lettere at træffe sunde valg. Det kan fx være at supplere jeres lovpligtige rygepolitik med rygestopkurser, muligheder for at dyrke motion, pausegymnastik og sund mad i kantinen. Det er vigtigt, at aktiviteterne tilrettelægges som frivillige tilbud.

Uddannelse af ledelsen

For at alt dette kan fungere, er det vigtigt, at jeres ledere er klædt på til at varetage de forskellige opgaver. Det gælder både generelt i forhold til at fremme trivsel og specifikt i forhold til dialog med sygemeldte eller tilbagevendte medarbejdere.

Mere viden om sygefravær

Her kan du læse mere om sygefravær: Arbejdstilsynet www.at.dk, Center for Aktiv Beskæftigelsesindsats www.cabiweb.dk/temaer og Videncenter for Arbejdsmiljø www.arbejdsmiljoviden.dk/Aktuelt/Temaer.aspx.



Ergonomisk arbejdsmiljø

Et godt ergonomisk arbejdsmiljø kan medvirke til, at I ikke får ondt i arme, nakke, skuldre og ryg, som er de mest almindelige former for muskel- og skeletbesvær.

Jeres arbejde kan være med til at udløse eller forværre ondt i nakke, skuldre og arme, fx hvis arbejdet er ensidigt, belastende som fx indtastning af data og intensivt arbejde med computermus, hvis I har dårlige arbejdsstillinger og højt arbejdstempo, eller hvis I skal anstrenge øjnene meget. Ondt i ryg og arme kan fx hænge sammen med tungt eller kraftbetonet arbejde.

Find jeres problemer

Når I skal finde ud af, om jeres ergonomiske arbejdsmiljø er i orden, skal I særligt være opmærksomme på følgende:

Computerarbejde

Tastearbejde og arbejde med mus er ofte ensidigt, belastende arbejde. Der kan også være problemer med dårlige synsforhold, fx reflekser i skærm, dårligt skærbillede, generende rumbelysning. Er arbejdspladsen ikke hensigtsmæssigt indrettet, kan det medføre belastende arbejdsstillinger for arme, skuldre og hænder. Det har stor betydning, hvor længe I arbejder ved computeren ad gangen. Arbejder I med bærbar computer fx hjemme, i tog og fly, skal I være opmærksomme på, at jeres muskler og sener kan blive belastet efter relativt kort tid. Indeklimaproblemer, langvarigt stillesiddende arbejde, tidspres og dårligt psykisk arbejdsmiljø kan også være med til at give muskel- og skeletbesvær samt øge risikoen for hjerte- og kredsløbssygdomme på langt sigt.

Tunge løft

Der kan være tunge løft, træk og skub ved fx omdeling af post og papir, fjernelse af affald og flytning af maskiner og udstyr. Vær opmærksom på de medarbejdere, som er ansat specielt til disse funktioner. Desuden kan der være tunge eller akavede løft, træk og skub ved rengøring og ved kabelarbejde.

Løftene bliver mere belastende, hvis I udfører dem med strakte arme, hvis I løfter over skulderhøjde, eller hvis ryggen er bøjet eller vredet under selve løftet. Hvis I på grund af pladsmangel ikke kan løfte i gode arbejdsstillinger, kan dette også være en forværende faktor. Gentagne løft eller løft af mange kilo over en dag udgør også en risiko for skader på kroppen.

Belastende træk og skub

I kan have belastende træk og skub ved fx kabelarbejde eller ved transport af manuelle palleløftere med gods. Belastningen ved træk og skub bliver større på ujævnt underlag, eller hvis vognen er indrettet med små hjul og uhensigtsmæssigt placerede greb. Ligeledes kan mange opbremsninger og igangsætninger i forbindelse med intern transport gøre belastningen større.

Belastende arbejdsstillinger og -bevægelser

Belastende arbejdsstillinger og -bevægelser, såsom vrid i ryg og nakke, arbejde, hvor I sidder på hug, monteringsarbejde over skulderhøjde eller under knæhøjde, ses fx ved oprydning, rengøring, vedligeholdelse og opsætning af udstyr. Skuldre og nakke bliver særligt belastet, hvis der arbejdes med strakte arme eller over skulderhøjde.



Risikoen for rygbesvær er stor, hvis I arbejder med foroverbøjet, sidebøjet eller drejet ryg, især hvis det foregår hyppigt, eller hvis stillingen holdes længe.

Arbejde på steder, hvor der er lidt plads, og hvor bevægelsesfriheden er begrænset, kan være belastende. Hænder og arme belastes, hvis I skal holde et værktøj, eller hvis I laver mange vrid og drejninger med håndledet. Hvis I derudover skal bruge mange kræfter ved arbejdet, er det særligt belastende.

Sådan arbejder I videre med at løse problemerne

I kan gøre noget for at undgå muskel-skeletbesvær ved at sørge for,

- at arbejdet er planlagt og tilrettelagt, så tunge løft og andet kraftfuldt arbejde udføres ved hjælp af egnede tekniske hjælpemidler
- at arbejdet udføres på steder med gode pladsforhold, stabilt underlag og god belysning
- at ensidigt, belastende arbejde er tilrettelagt med passende variation eller pauser i løbet af arbejdsdagen
- at langvarigt stillesiddende arbejde afbrydes af pauser med fysisk aktivt arbejde eller anden fysisk aktivitet, fx som del af virksomhedens sundhedsfremmeaktiviteter
- at alle er instrueret og oplært i at bruge de rigtige hjælpemidler og arbejdsmetoder.

Ensidigt, belastende arbejde ved computer

Problemer med ensidigt, belastende arbejde ved computer skal ofte løses helhedsorienteret. Dels skal det tekniske udstyr og belysningen være i orden, så I kan arbejde i hensigtsmæssige arbejdsstillinger og med hensigtsmæssige bevægelser, uden at I skal bruge for mange kræfter og dels skal arbejdet tilrettelægges med passende variation eller pauser.

Løft, træk og skub

Den bedste løsning på store belastninger i forbindelse med at løfte, bære, trække og skubbe er at sørge for, at der er velegnede tekniske hjælpemidler, og at der er oplæring og instruktion i gode arbejdsmetoder. Det er vigtigt, at I planlægger og tilrettelægger arbejdet, så I ikke kommer til at flytte på tingene flere gange end højst nødvendigt.

Sørg for at færdselsvejene er ryddet og plane og fri for ujævnheder som fx trappetrin eller huller i gulvet.

Belastende arbejdsstillinger og -bevægelser

I kan undgå eller begrænse belastende arbejdsstillinger og -bevægelser ved at sikre gode pladsforhold og ved at bruge hensigtsmæssigt udstyr og inventar. Da mennesker er meget forskellige i størrelse, kan det være nødvendigt, at udstyr og inventar som fx bord og stol kan tilpasses brugerne. Dette kan være et krav, hvis flere skal bruge samme arbejdsplads. Undgå fejlindkøb ved at lave en kravspecifikation, inden I køber nyt udstyr og inventar.

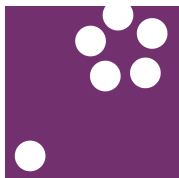
Sørg for redskaber og udstyr, som kan begrænse arbejde i knæ- eller skulderhøjde mest muligt. Gode lys- og synsforhold har også betydning for arbejdsstillingerne.



Mere viden om ergonomisk arbejdsmiljø

Vi har samlet de vigtigste At-vejledninger om løft, træk og skub, ensidigt, belastende og ensidigt, gentaget arbejde, arbejdsstillinger og -bevægelser, arbejdspladsens indretning og inventar, ryg, nakke- og skulderbesvær samt graviditet og ammendes arbejdsmiljø på adressen www.tele.at.dk. Her kan I også finde At-vejledningen om arbejdsrelateret muskel- og skeletbesvær, der kan være en hjælp til at finde frem til de arbejdsprocesser, der kan indebære risiko for muskel- og skeletbesvær.

I kan også finde de materialer, som BAR Kontor og BAR FOKA har udarbejdet om ergonomisk arbejdsmiljø.



Psykisk arbejdsmiljø

Et dårligt psykisk arbejdsmiljø kan bl.a. give stress og udbrændthed. Fysiske symptomer kan være hjertebanken, muskelspændinger og hovedpine. Psykiske symptomer kan være hukommelses- og koncentrationsproblemer, nervøsitet, tristhed og træthed. Søvnproblemer og misbrug kan også være tegn på stress.

Et dårligt psykisk arbejdsmiljø resulterer ofte i højt sygefravær, lav produktivitet, konflikter og hyppig udskiftning blandt personalet.

På længere sigt kan et dårligt psykisk arbejdsmiljø bl.a. føre til depression og hjerte-karsygdomme.

Find jeres problemer

I skal være opmærksomme på, at når I vurderer det psykiske arbejdsmiljø, skal I se på helheden. Stor arbejdsmængde er fx især en belastning, hvis medarbejderen har ringe indflydelse og mangler social støtte i arbejdet. Når I skal finde ud af, om I har problemer i det psykiske arbejdsmiljø, skal I særligt være opmærksomme på følgende punkter:

Stor arbejdsmængde og tidspres

At der i virksomheden er problemer med stor arbejdsmængde viser sig fx ved, at der er meget overarbejde uden mulighed for afspadsering, at det er svært at få tid til at holde pauser, samt at I ofte arbejder i længere perioder med en stor arbejdsmængde under tidspres. Det kan være umuligt for jer at nå arbejdsopgaverne, hvis I ofte stilles over for modstridende krav. Det kan fx være tilfældet, hvis I ofte bliver forstyrret af fx telefoner, kunder eller støj på kontoret, samtidig med at I skal opretholde et højt serviceniveau, undgå at lave fejl og være afslappede og koncentrerede i kontakten med kunder. I skal endvidere være opmærksomme på, om der er for store krav om at kunne overskue meget information, eller om der er enkelte af jer, som er mere belastede end andre.

Det er også psykisk anstrengende i længden at have et arbejde, der kræver konstant opmærksomhed eller præcision, fx ved hotline-betjening af kunder.

Ring indflydelse på eget arbejde

Problemer med ringe indflydelse på eget arbejde kan opstå, hvis I fx sjældent kan påvirke mængden af arbejde, pauser, arbejdsmetoder, hjælpemidler og arbejdets kvalitet.

Manglende støtte

Manglende støtte kan fx dreje sig om, at I sjældent får hjælp til at prioritere jeres arbejdsopgaver, ikke modtager nødvendig information og ikke får vikardækning ved fravær. Det kan også handle om, at I ikke taler med ledelsen om, hvor godt I udfører arbejdet, og om, hvilke forventninger ledelsen har til jeres arbejde, og at I ikke får hjælp til at sætte grænse mellem arbejde og fritid. I skal særligt være opmærksomme på, om der er problemer med manglende støtte, hvis medarbejdere arbejder hjemme.



Konflikter, mobning og seksuel chikane

I skal være opmærksomme på, om der er konflikter, som har udviklet sig til personlige angreb, og om der er medarbejdere, som regelmæssigt og over længere tid udsættes for krænkende handlinger. Det kan fx være, at nogle medarbejdere kan opleve en drillende tone som krænkende. Vær også opmærksomme på, om der er uønskede, krænkende handlinger af seksuel karakter.

Arbejdstid og arbejde uden for dagtimerne

Arbejde uden for dagtimerne er en fysisk og psykisk belastning, hvis det fx viser sig, at I arbejder over en længere periode med en særlig lang arbejdstid, eller der er få eller ingen pauser. Det kan yderligere være en belastning, hvis arbejdstiden er planlagt med kort varsel.

Kunde- og borgerkontakt

Det kan være en stor psykisk belastning, hvis I ikke har mulighed for at give den hjælp, som borgere eller kunder ønsker eller har behov for.

Dårligt fungerende it-hardware eller it-programmer

Der kan fx opstå problemer, når it-hardware eller it-programmer er ustabile, langsomme eller ikke er velegnede til opgaven. Utilstrækkelig oplæring eller support til programmer kan også give problemer.

Sådan arbejder I videre med at løse problemerne

For at skabe et godt psykisk arbejdsmiljø er det afgørende,

- at I fokuserer på de forhold, der kan ændres
- at arbejdet med det psykiske arbejdsmiljø er en integreret del af virksomhedens daglige arbejdsgang
- at I er opmærksomme på konsekvenserne for det psykiske arbejdsmiljø ved væsentlige ændringer, fx ændringer i arbejdsopgaver og organisering af arbejdet
- at I har et tæt samarbejde, fx mellem sikkerheds- og samarbejdsorganisationen
- at I også er opmærksomme på forhold, der bidrager positivt til det psykiske arbejdsmiljø, fordi det giver energi til arbejdet og gør det muligt at bevare de positive forhold.

Psykiske belastninger forebygger I ofte bedst ved en kombination af flere forskellige løsninger, der afhænger af problemernes karakter. Inden for it og telekommunikation kan følgende forhold medvirke til at skabe et godt psykisk arbejdsmiljø:

Tilpasning af arbejdsmængden

Tilpasning af arbejdsmængden skal tage hensyn til de faglige, personlige og sociale ressourcer og til det serviceniveau, der ønskes. Prioriter arbejdsopgaverne og undgå uklare eller modstridende krav, fx at den afsatte tid til opgaven og det, kunden forventer, ikke stemmer overens. Opstil klare målsætninger for arbejdet og klare retningslinjer for den enkeltes ansvar og kompetence. Undgå lange perioder med stort tidspres, brug fx vikarer eller anden aflastende foranstaltning. Sørg for, at kunderne har grundigt kendskab til de ydelser, de kan forvente at få.



Indflydelse på eget arbejde

I kan sikre, at I har indflydelse på eget arbejde, ved at give medarbejderne mulighed for at påvirke udformningen og rækkefølgen af de enkelte arbejdsopgaver eller ved at give mulighed for at veksle mellem tempopræget og mere roligt arbejde. Medarbejderne bør være i løbende dialog med ledelsen omkring arbejdsopgavernes udførelse, herunder arbejdets kvalitet.

Teambaseret arbejde og jævnlige personalemøder, hvor I konstruktivt forholder jer til resultater og behov i forhold til arbejdsopgaverne, kan også være med til at give medarbejderindflydelse.

God social støtte

Social støtte kan fx gives ved dialog om arbejdet mellem leder og medarbejdere, jævnlige møder (fx personalemøder), fælles pauser og daglig kontakt med kolleger. Medarbejderne bør have hjælp til at prioritere arbejdsopgaver, at afstemme forventninger til arbejdet og at få nødvendig efteruddannelse for at kunne udføre arbejdsopgaverne. Information om væsentlige ændringer, anerkendelse for godt udført arbejde og hjælp til at sætte grænse mellem arbejde og fritid kan også være med til at skabe et godt psykisk arbejdsmiljø.

Konflikter, mobning og seksuel chikane

Sørg for at have en personalepolitik, der fremmer åbenhed og tolerance og forebygger mobning og seksuel chikane. Føler en medarbejder sig dårligt behandlet, er det vigtigt at tage det alvorligt og undgå individualisering af problemet. Det kan anbefales at bruge konfliktløsning, eller mægling, hvis der opstår konflikter.

Let generne af arbejde uden for dagtimerne og i weekenden

Inddrag medarbejderne i vagtplanlægningen, så de har indflydelse på placeringen af arbejdstiden. Sørg for, at medarbejderne kender deres arbejdstider i god tid, og at der er god mulighed for at bytte vagter.

Passende it-hardware og it-programmer

Sørg for, at it-hardware og it-programmer passer til de opgaver, som medarbejderne skal løse.

Efteruddannelse

Grundig efteruddannelse sikrer, at medarbejdernes faglige og personlige kunnen altid svarer til det arbejde, de skal udføre. Det kan være nødvendigt med målrettet efteruddannelse i brug af it-programmer eller løsning af it-relaterede problemer, eller hvis medarbejderen i arbejdet skal betjene kunder.

Mere viden om psykisk arbejdsmiljø

Vi har samlet de vigtigste At-materialer om bl.a. stress, kortlægning af psykisk arbejdsmiljø samt mobning og seksuel chikane på adressen www.tele.at.dk.

Her kan I også finde de materialer, som BAR Kontor og BAR FOKA har udarbejdet om psykisk arbejdsmiljø.



Risiko for ulykker

Ulykker kan have alvorlige konsekvenser og medføre længere sygefravær. Risikoen for en ulykke afhænger af de enkelte situationer og er ikke nødvendigvis til stede hele tiden. I kan gøre meget for at undgå ulykker ved at have god orden, gode procedurer, gode tekniske løsninger, god adfærd og god ledelse.

Risikoen for ulykker opstår, når I løfter og bærer kasser, pakker mv. Andre eksempler er fald på glatte gulve, eller hvis én snubler over en papkasse, der står i vejen.

Find jeres problemer

Når I skal finde ud af, om I har risiko for ulykker, skal I vurdere følgende:

Fald og snublen

Ulykker med fald og snublen kan fx ske, hvis jeres gulv ikke er ryddet, eller hvis I falder på vej ned ad trappen.

Manuel håndtering

Risiko for ulykker ved manuel håndtering kan fx opstå, hvis I ikke har egnede hjælpemidler til af- og pålæsning af varer, når de ankommer – eller hvis I ikke bruger hjælpemidlerne.

Andre risici

Der kan forekomme andre risici, hvis I fx kører bil i forbindelse med arbejdet eller har atypiske arbejdsopgaver med fx værktøj.

Sådan arbejder I videre med at løse problemerne

Forebyggelse af ulykker kan ofte klares med almindelig omtanke.

Overordnet set er opbygning af en god sikkerhedskultur det væsentligste initiativ – herunder fx forholdsregler om orden og ryddelighed samt et overskueligt arbejdstempo.

Mere viden om risiko for arbejdsulykker

Vi har samlet forskellige At-vejledninger og andet materiale på adressen www.tele.at.dk. Det kan I bruge som inspiration i det videre arbejde med at forebygge og identificere risikoen for ulykker.

Her kan I også finde de materialer, som BAR Kontor og BAR FOKA har udarbejdet om forebyggelse af arbejdsulykker samt et link til den kampagne om sikkerhed i trafikken, som Rådet for Større Færdselssikkerhed har udarbejdet specielt til virksomheder.



Unge, gravide og ammende

Gravide og ammende kvinder samt unge er særligt udsatte grupper. I skal derfor være særligt opmærksomme, hvis I har medarbejdere fra disse to grupper.

Unge

I skal have særlig fokus på de unge ansatte, fordi de påvirkes lettere end deres ældre kolleger af de belastninger og risici, der er på arbejdspladsen. Derfor er instruktion særlig vigtig for unge.

Unge under 18 år er omfattet af de samme arbejdsmiljøregler som alle andre, der arbejder for en arbejdsgiver. Derudover gælder en række særlige regler for unge under 18 år. For de 15-17-årige er der en liste over, hvad de ikke må arbejde med. For de 13-14-årige er der en liste over, hvad de må arbejde med. Unge under 13 år må som udgangspunkt ikke arbejde for en arbejdsgiver.

Vi har samlet de vigtigste At-vejledninger om unges arbejde på adressen www.tele.at.dk.

Gravide og ammende

Som arbejdsgiver skal du sørge for, at en ansat, der er gravid eller ammer, ikke bliver udsat for påvirkninger, der kan indebære en fare for graviditet eller amning. Når I bliver opmærksomme på, at en ansat er gravid eller ammer, skal APV'en indeholde en vurdering af, om der er en risiko.

Vi anbefaler, at I på forhånd sørger for, at jeres APV indeholder en vurdering af, om gravide eller ammende kan blive udsat for påvirkninger, der indebærer en fare for fosteret eller det nyfødte barn.

I kan læse mere om gravides og ammendes arbejdsmiljø i At-vejledningen, der ligger på adressen www.tele.at.dk.



It og telekommunikation

Branchen omfatter:

- Konsulentbistand vedrørende informationsteknologi
- Trådløs telekommunikation
- Anden it-servicevirksomhed
- Webportaler
- Databehandling, webhosting og lignende serviceydelser
- Andre informationstjenester
- Anden telekommunikation
- Satellitbaseret telekommunikation
- Pressebureauer
- Computerprogrammering
- Computer facility management
- Fastnetbaseret telekommunikation.