



Branchevejledning om
**vagters
arbejds miljø**

Forord

Vejledningen er udsendt af Branchearbejdsmiljørådet for service- og tjenesteydelser i samarbejde med repræsentanter for Vagt- og Alarmbranchens Arbejdsgiverforening, Dansk Funktionærforbund, Vagt- og Sikkerhedsfunktionærernes Landsammenslutning, Dansk El-forbund og Forbundet af Offentligt Ansatte. Vejledningen er den første af sin art om arbejdsmiljøforhold inden for vagtbranchen og kan hentes på hjemmesiden www.barserviceogtjenesteydelser.dk

Vejledningen bygger på en kortlægning af forholdene, hvoraf områder som vold, trusler om vold, skiftende arbejdstider og belysning, meget gående arbejde i kulde/varme og træk og de uforudsete hændelser nævnes som de væsentligste.

Således beskrives de påvirkninger, man skal være opmærksom på samt forslag til, hvorledes disse kan imødegås.

Vejledningen henvender sig til vagter, arbejdsledere, arbejdsgivere og sikkerhedsorganisationen.

Arbejdstilsynet har haft vejledningen til gennemsyn og finder, at den er i overensstemmelse med arbejdsmiljøloven.

Indholdsfortegnelse

Indledning	1
Vagtbranchens arbejdsmiljøproblemer	1
Vagters arbejdsopgaver	1
Ronderende vagter	2
Alarmpatruljer	2
Servicevagter/Centervagter	3
Faste vagter	3
Værdi- og sikkerhedstransporter	3
Butikskontrollanter	4
Socialvagter	4
Hvad er et godt arbejdsmiljø	5
Uddannelsesmæssige forudsætninger	6
Arbejdspladsvurdering	6
Organisering af sikkerhedsarbejdet	7
Sikkerhedsudvalg	7
De væsentligste påvirkninger og belastninger inden for de forskellige arbejdsområder	8
Forebyggende foranstaltninger	12
Fysiske- og ergonomiske belastninger	12
Belysningsforholdene	12
Fodtøjets gå- stå- og skrid-egenskaber	12
Tunge og uhensigtsmæssige løft, skub af byrder	12
Nyanskaffelser og nyindretning af vagtkøretøjer	13
Stillesiddende og stående arbejdsstillinger	13
Arbejdstøjet	13
Krav til udstyr og udrustning	14
Personlige værnemidler	14
Arbejdsorganisering	15
Velfærdsforanstaltninger	15
Psykiske påvirkninger	16
Gode råd om, hvordan man trapper en konflikt ned	17
Krisehjælp	17
Arbejdsskader	18
Anmeldelse af arbejdsulykker	18
Anmeldelse af arbejdsbetingede lidelser og pludselige løfteskader	18
Kommunikation og sikkerhed	18
Henvisninger til love og bkg.	19
Adresser	20

Indledning

Vagtbranchen består af mange forskellige typer virksomheder, fra de mindre personligt ejede firmaer, over større vagtselskaber, til offentlige arbejdsgivere og store multinationale koncerner.

Vagtbranchens arbejdsmiljøproblemer

En baggrundsanalyse af anmeldte arbejdsulykker i perioden 1993 til 1999 viser, at der er mange væsentlige arbejdsmiljøproblemer forbundet med at arbejde som vagt.

Denne baggrundsanalyse underbygges yderligere af en kortlægning af de væsentligste arbejdsmiljøproblemer blandt en række medarbejdere med forskellige vagtfunktioner, som er blevet gennemført i sommeren 2000.

Kortlægningen er udarbejdet for BRANCHEARBEJDSMILJØRÅDET FOR SERVICE- OG TJENESTEYDELSER.

Erfaringerne fra kortlægningen er derefter indarbejdet i denne branchevejledning, der skal hjælpe vagtvirksomhederne og de offentlige arbejdsgivere på området, så de sammen med deres medarbejdere kan sætte fokus på arbejdsmiljøet og forbedre det på de felter, hvor der er behov herfor.

Vejledningen peger på nogle af de vigtigste tiltag for at kunne udføre vagtarbejdet sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt,

Vagters arbejdsopgaver er mangeartede og kan f.eks. være:

- At overvåge, at menneskers liv eller velfærd ikke trues
- At beskytte kundernes virksomheder mod ulovlig indtrængen
- At observere brand, tyveri, hærværk og energispild i og omkring bygninger og rapportere til deres kontrolcentral
- At betjene og servicere virksomhedernes kunder
- At forebygge skader og yde service over for kunderne.

Vigtigt!

Det er ikke vagters opgave at udføre politimæssige opgaver!

Nogle af de karakteristiske vagttyper kan beskrives således

Ronderende vagter

kommer på de enkelte virksomheder på forskellige tidspunkter, normalt uden for almindelig arbejdstid og gennemfører rondringer efter særlige instrukser, hvor de kontrollerer, at der ikke er unormale forhold.



Alarmpatruljer

udsendes til de virksomheder, som vagtfirmaet har kontrakt med, når der kommer en alarm fra virksomheden.

Alarmpatruljen skal hindre, at der sker skader på virksomheden, og hvis skaden er sket begrænse den, enten selv - eller ved at tilkalde assistance. Ronderende vagter og alarmpatruljer kan også medbringe forsvarshunde på særligt udsatte opgaver.



Servicevagter er uniformerede vagter i store supermarkeder på banegårde, i gågader og butikcentre, hvor de ofte kaldes **centervagter**. De skal forebygge butikstyveri, hærværk, urovækkende adfærd ved, f.eks. drikkeri, vold, trusler om vold og chikane mod kunderne. De skal også kunne informere, assistere og hjælpe publikum til rette. Vagter skal ikke imødegå butikstyveri etc., jævnfør den indrammede tekst på side 1.

Faste vagter (receptions- eller portvagter) har ofte meget alsidige arbejdsopgaver. Udover adgangskontrol kan det være postfordeling, telefonomstilling og overvågning af interne alarmsystemer.

Værdi- og sikkerhedstransporter

er transport af penge, smykker, værdipapirer og andre letomsættelige værdier. Transporterne foretages i særligt udstyrede biler der, afhængig af risikoniveauet, kan være bemandede med to vagter.



Butikskontrollanter

er butiksdetektiver, der går i eget tøj, så de ligner almindelige kunder.

Butikskontrollanter skal holde øje med, at kunder og ansatte ikke forlader forretningen med varer, der ikke er betalt for.

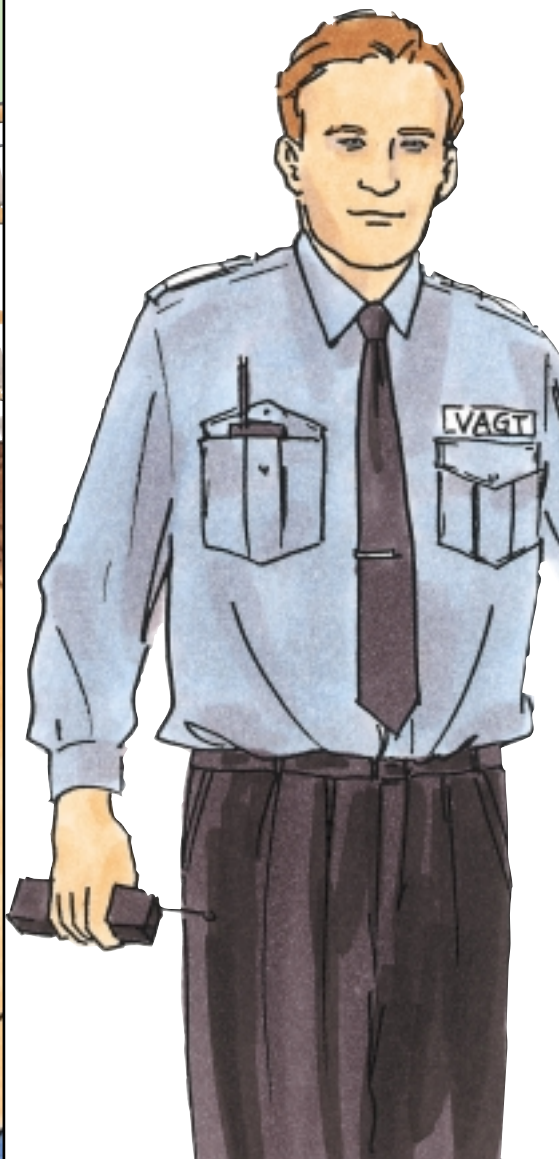
Hvis de observerer ulovligheder, giver de sig til kende og tilkalder en servicevagt eller firmaets ansatte.



4

Socialvagter er tekniske servicemedarbejdere (f.eks. rådhus- og biblioteksbetjente), der fungerer på samme måde som servicevagter og faste vagter.

Deres opgave er at vejlede og informere, samt dæmpe urolige klienter og andre besøgende på rådhus, biblioteker, bistandskontorer og andre offentlige arbejdspladser.



Hvad er et godt arbejdsmiljø?

Et godt arbejdsmiljø er for en vagt en god arbejdsplads, hvor man trives godt.

Det vil sige, en tryk og sikker arbejdssituation i et arbejdsmiljø fri for skadelige fysiske og psykiske påvirkninger. Altså en arbejdsituation, hvor risikoen for ulykker og arbejdsbetingede lidelser er effektivt forebygget, så der hverken på kort eller langt sigt opstår forhold på arbejdspladsen, som kan påvirke helbredet i negativ retning. Såvel arbejdsgiverne og de ansatte, som de firmaer de betjener, har et medansvar for at skabe dette gode arbejdsmiljø.

De vagter, der var med i kortlægningen, var generelt glade for deres arbejde.

Det de satte mest pris på ved at arbejde som vagt var:

- Friheden
- Kammeratskabet
- Lønnen
- Arbejdsforholdene
- Menneskekontakten
- Udfordringerne
- Ansvar og service
- Fast nattevagt
- Arbejdsmiljøet og
- Alsidigheden.



Uddannelsesmæssige forudsætninger

For at kunne bestride vagtarbejdet på forsvarlig måde, skal arbejdsgiveren sikre sig, at medarbejderen

- har gennemgået grundkursus for vagtfunktionærer i henhold til Justitsministeriets bekendtgørelse om vagtvirksomhed
- eller har gennemgået den del af uddannelsen til sikkerhedsvagt, der giver kvalifikationer svarende til grundkursus for vagtfunktionærer.

Dokumentation for at have gennemført grundkursus for vagtfunktionærer, eller den nævnte del af uddannelsen til sikkerhedsvagt, skal indsendes til den politimyndighed, der godkender den.

Arbejdsgiveren bør desuden sikre sig, at ansøgeren er fysisk og mentalt rustet til at kunne udføre arbejdet sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt.

Inden en vagt påbegynder sit arbejde, skal arbejdsgiveren sørge for, at vagten har de nødvendige forudsætninger og den fornødne instruktion samt oplæring i sine opgaver, herunder blevet gjort bekendt med de ulykkes- og sundhedsfarer, som arbejdet kan medføre.



Arbejdspladsvurdering (APV)

Arbejdsgiveren skal i henhold til lov om arbejdsmiljø udarbejde en skriftlig arbejdspladsvurdering (APV).

Formålet med en APV er at skabe et overblik over arbejdsmiljøforholdene, som kan danne grundlag for et systematisk arbejdsmiljøarbejde med iværksættelse af nødvendige forebyggende initiativer. APV skal udarbejdes for hvert enkelt arbejdssted, og den skal være tilgængelig for både arbejdsgiveren, de ansatte og Arbejdstilsynet. Sikkerhedsorganisationen og/eller de ansatte skal inddrages i arbejdet med APV. Det er herefter arbejdsgiverens ansvar i samarbejde med sikkerhedsorganisationen at opstille en handlingsplan for, hvornår problemerne kan løses, og hvem der skal sikre, at de bliver løst. En APV skal både omfatte det fysiske og det psykiske arbejdsmiljø. APV skal indeholde følgende elementer:

- Identifikation og kortlægning af vagtstedets arbejdsmiljøforhold
- Beskrivelse og vurdering af arbejdsmiljøforholdene
- Prioriteret handlingsplan med tidsfrister for løsning af vagtstedets arbejdsmiljøproblemer
- Retningslinier for opfølgning på handlingsplaner
- Angivelse af, hvem der har ansvaret for opfølgningen, og hvordan der skal følges op.

Den enkelte arbejdsplads har frihed til at vælge den metode, der passer dem bedst til gennemførelse af deres APV. En APV skal revideres, når der sker ændringer i arbejdet, arbejdsmetoderne eller arbejdsprocesserne og senest hvert 3. år. Der henvises til APV materiale udarbejdet af Branche-arbejds miljørådet for service- og tjenesteydelser, 2000.

Organisering af sikkerhedsarbejdet

På alle arbejdspladser med 5 ansatte eller derover skal der oprettes en sikkerhedsorganisation. Den skal omfatte en sikkerhedsgruppe, som består af en sikkerhedsrepræsentant valgt af og blandt de ansatte, samt arbejdslederen for det pågældende arbejdsområde eller afdeling i virksomheden. Der skal oprettes en sikkerhedsgruppe for hver arbejdslederområde. Sikkerhedsgruppernes opgave er at arbejde for at løse alle sikkerheds- og sundhedsproblemer, inden for det område de repræsenterer.

Arbejdsgiveren skal inddrage sikkerhedsgruppen i planlægningen af alle større ændringer i:

- Arbejdets organisering
- Ændrede arbejdsgange
- Nye eller ændrede processer
- Nyanskaffelser
- Indførelse af ny teknologi.

Sikkerhedsgruppen skal også deltage i:

- Undersøgelse og analyse af ulykker og tilløb til ulykker
- Samt deres forebyggelse.

Arbejdsgiveren skal tilmelde nyvalgte og udpegede medlemmer af sikkerhedsgruppen til den lovpligtige arbejdsmiljøuddannelse senest 4 uger efter valget og være gennemført inden 8 måneder.

Arbejdsgiveren skal afholde udgifterne ved sikkerhedsrepræsentantens og arbejdslederens hverv i sikkerhedsorganisationen, herunder alle udgifter og indtægtstab i forbindelse med de lovpligtige kurser og møder m.v.. Dette gælder også tillæg m.v., som ellers ville være opnået, samt for den eventuelle ekstratid, der bruges til f.eks. transporttid på de lovpligtige kurser.

Sikkerhedsudvalg

På virksomheder med mere end 20 ansatte, skal der desuden oprettes et sikkerhedsudvalg.

Sikkerhedsudvalget består af to sikkerhedsrepræsentanter valgt af og blandt alle virksomhedens sikkerhedsrepræsentanter, samt to arbejdsledere valgt af og blandt de udpegede ledere i sikkerhedsgrupperne.

Arbejdsgiveren, eller en ansvarlig repræsentant for denne, der kan handle på arbejdsgiverens vegne, er født formand for udvalget.

Sikkerhedsudvalget skal lede, planlægge og koordinere sikkerheds- og sundhedsarbejdet i hele virksomheden i samarbejde med sikkerhedsgrupperne. Udvalget skal holde ordinære møder mindst en gang hvert kvartal, samt ekstraordinært, hvis der sker ulykker, sundhedsskader eller tilløb til ulykker. Der kan afholdes ekstraordinære møder efter formandens skøn, eller hvis mindst to udvalgsmedlemmer anmoder om det. Sikkerhedsudvalget skal to gange årligt holde møde med samtlige sikkerhedsgrupper.

Arbejdstilsynet tillader i konkrete tilfælde og efter skriftlig ansøgning afvigelse fra ovenstående bestemmelser. Der henvises til rammeaftale om fleksibilitet i sikkerhedsorganisationen, 1998, mellem organisationerne.

Aftalen giver f.eks. mulighed for at sammenlægge sikkerhedsudvalget (SIU) med samarbejdsudvalget (SU), samt at den valgte sikkerhedsrepræsentant (SiR) også kan være tillidsrepræsentant m.m. Organisationerne rådgiver om indgåelse af virksomhedsaftaler, som er en forudsætning for udnyttelse af muligheden i rammeaftalen.

De væsentligste påvirkninger og belastninger inden for de forskellige arbejdsområder

Med baggrund i resultaterne fra kortlægningen og baggrundsanalysen af de anmeldte arbejdsulykker beskrives i de følgende afsnit de væsentligste påvirkninger og belastninger i vagtbranchen. Det er vigtigt, at virksomhederne og sikkerhedsgrupperne tager disse iagttagelser med, når de skal vurdere arbejdsmiljøet inden for de enkelte arbejdsområder.

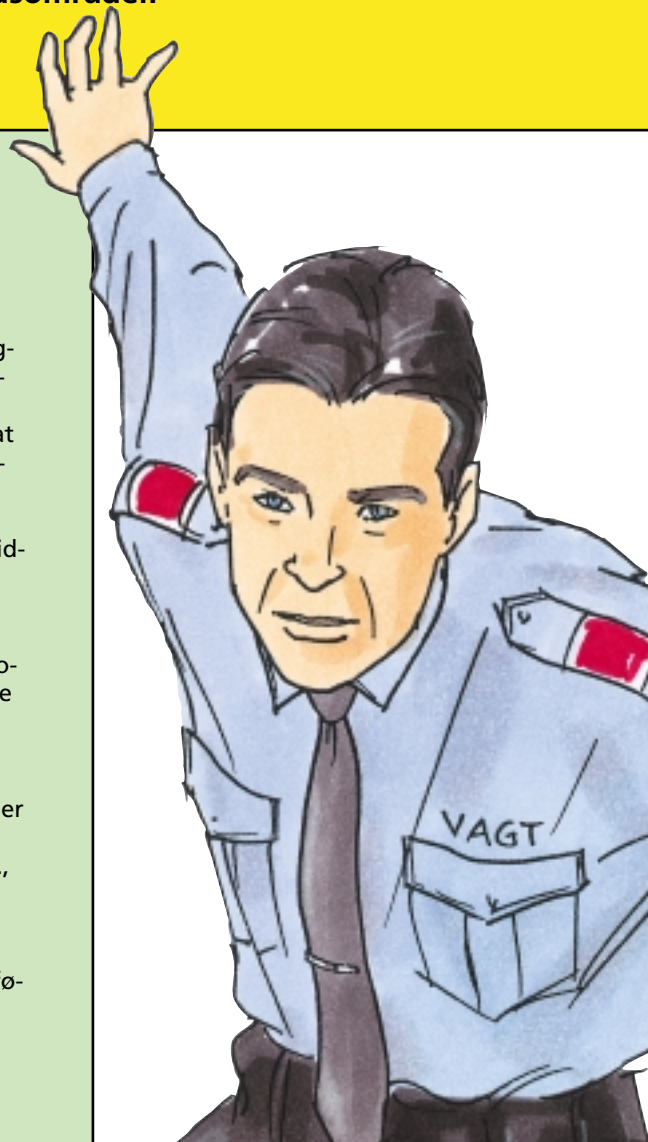
Ronderende vagters

vigtigste fysiske belastninger ved arbejdet handler om belastning af bevægeapparatet, d.v.s., forstuvninger af arme, ben og fødder, samt rygskader. Årsagerne til disse skader stammer ofte fra fald på grund af, at man mister orienteringen, når belysningen skifter mellem lys og mørke. En anden årsag til faldulykker kan findes i fodtøjets stå- gå- og antiskrid-egenskaber.

Overbelastninger af ben, herunder især knæ og fødder nævnes som problemer på grund af trapper og lange gangstrækninger på hårde eller ujævne underlag.

Kemiske risici på grund af stoffer eller dampe i lokalerne. Nikkelallergi fra kontakt med nøgler dørhåndtag o.l., nævnes også som problemer.

Stress, på grund af tidspres, trusler om vold og direkte voldsrisiko medfører alvorlige psykiske belastninger.



Alarmpatruljer

Som navnet beskriver, udfører de deres arbejde på steder, hvor en alarm er udløst. Det betyder, at risikoen for at møde uvedkommende kan medføre overfaldsrisiko, bilkørsel under stress, skadelig støj fra den udløste alarm, udslip af røg, dampe, eller stoffer.



Servicevagter/ centervagters

arbejds miljø er belastet af meget gående og stående arbejde, men de vigtigste påvirkninger kommer fra konfrontationer i forbindelse med bortvisninger eller tilbageholdelser, der i visse situationer kan udvikle sig til voldelige episoder.

Ubehagelige konfrontationer kan belaste de enkelte vagters psykiske arbejdsmiljø.



Faste vagter

receptions- og portvagters arbejdsmiljø præges meget af stillesiddende og -stående arbejde. Faste vagter har, på grund af deres stillesiddende og -stående arbejde, en øget risiko for at pådrage sig kredsløbsforstyrrelser.



10

Socialvagters

opgaver spænder vidt, fra traditionelle rådhus- og biblioteks- betjentopgaver med vagt, kørsel, postfordeling, til flytning af møbler og andet gods, der medfører fysiske/ergonomiske belastninger.

De psykiske og voldelige belastninger, der fremkommer, er når socialvagterne skal dæmpe eller passivisere urolige klienter på bistandskontorer og andre offentlige arbejdspladser.





Værdi- og sikkerhedstransporter

De altoverskyggende problemer er her risikoen for vold, røveri og trusler om vold. Selve voldstruslen er den mest psykisk belastende. Tidspresset under transporterne hører ligeledes med til de væsentlige psykiske belastninger.

Desuden giver dårlige siddestillinger og ud/indstigningsforholdene i køretøjerne, varerummets indretning og de tunge uhensigtsmæssige løft, store fysiske belastningsproblemer.

Kemiske påvirkninger kan også være en risiko som følge af udslip af røg og væsker, fra udløste alarmer i elektronisk sikrede kufferter.



Forebyggende foranstaltninger

Følgende nævnte forebyggende foranstaltninger er mulige løsninger, der kan medvirke til at fjerne eller minimere de ulykkes- og sundhedsfarer, der kan påvirke vagters arbejdsmiljø.

Arbejdsgiveren og sikkerhedsorganisationen kan udnytte disse foranstaltninger ved at indarbejde dem i virksomhedens APV.

Fysiske og ergonomiske belastninger

De fysiske belastninger ved arbejdet som vagt koncentrerer sig meget om de såkaldte "bevægeapparatskader", d.v.s., forstuvninger af arme, ben og fødder som følge af faldulykker.

Årsagerne til disse skader kan være **belysningsforholdene**, da det er en kendsgerning, at øjet kan have behov for en periode på op til 20 min. for at omstille sig fra lys til mørke. Det betyder, at en vagt, der går direkte fra et oplyst rum til en mørk kælder eller ud i en gård om natten, kan være blændet. For at modvirke dette kan vagten:

- Undlade at tænde lyset
- Være særligt agtpågiven i de situationer, hvor blænding kan forekomme.

En anden årsag til bevægeapparatskader kan være, **fodtøjets gå- stå- og skridegenskaber** under forskellige temperaturforhold og underlag. Det er vigtigt at vælge fodtøj ud fra følgende forhold:

- Temperatur og fugtighed
- Underlagets beskaffenhed (ujævnt, hårdt, glat m.v.)
- Gående eller stående arbejde
- Stødabsorberende såler
- Har god pasform
- Sidder godt fast om foden.



Rygskader kan ofte have sit udspring i **tunge og uhensigtsmæssige løft, skub af byrder**, f.eks. tunge gitre, porte og døre el.lign., dårlige arbejdsstillinger ved siddende arbejde.

Derfor er det vigtigt, at der er

- Tekniske hjælpemidler til rådighed, hvor der forekommer tunge løft

- Samt at tunge porte mv., der håndteres manuelt, er indrettet, så træk/skub kan foregå forsvarligt, evt. ved at portlukningen kan foregå elektrisk eller på anden måde indrettes, så belastningen nedsættes.

En gennemgang af den enkelte arbejdsplads, hvor arbejdet planlægges sikkerhedsmæssigt forsvarligt, kan være med til at forebygge skader.

Følgende forskellige ergonomiske hensyn bør overvejes ved **nyanskaffelser og nyindretning af vagtkøretøjer**:

- Ind- og udstigningsforhold
- Førersædets indstillingsmuligheder, f.eks. drejeligt sæde
- Justerbart rat
- Varme i sæderne.

Hvis hunde indgår i vagten, bør de placeres i separat kabine i vagtvognen med selvstændig ventilation.

For faste vagters vedkommende kan de **stillesiddende og stående arbejdsstillinger** desuden medføre **kredsløbsforstyrrelser**, herunder åreknuder.

De forebyggende foranstaltninger er:

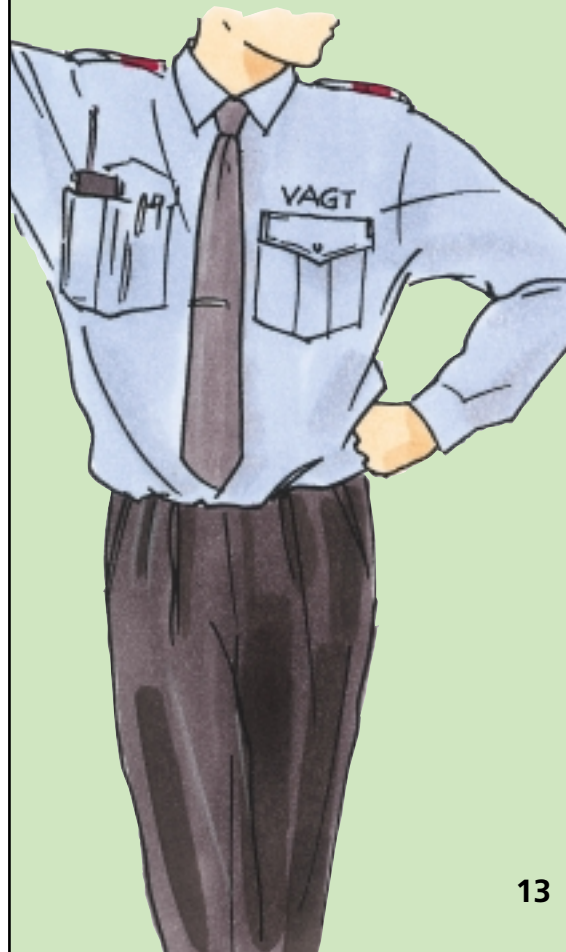
- Aktive pauser, d.v.s., at vagten benytter de muligheder, der findes for at bevæge sig
- Samt at lære at stimulere vena-pumpen i sine ben
- Variere sidde- og arbejdsstilling
- At hvis der er tale om overvågningsarbejde via skærm, skal arbejdspladsen indrettes, og arbejdet organiseres i overensstemmelse med de bestemmelser, der fremgår af bkg. om arbejde ved skærmterminaler.

Arbejdstøjet skal have gode

- Termiske egenskaber, så det kan klare at beskytte vagten under skiftende temperaturer
- Komfortmæssige egenskaber, så det er behageligt at arbejde i.

Det er desuden vigtigt:

- At der er tilstrækkeligt med brugbare rummelige lommer
- At der er de påkrævede reflekser, så vagten er tydeligt synlig under skiftende belysningsforhold.



Krav til udstyr og udrustning

Arbejdsgivere skal sikre sig, at medarbejderne er instrueret i korrekt brug af det udleverede udstyr og udrustning.

Efterfølgende punkter kan medvirke til at forbedre vagtens arbejdsmiljø:

- At der tages hensyn til den vægtmæssige belastning af nøgletasker
- At hvis man anvender bæltetasker, er de mindre belastende for ryggen, end skuldertasker
- At radioerne skal være driftsikre under alle forhold
- At selvom det offentlige net er overbelastet, kan man komme igennem med nødopkald
- At radioer monteret i vagtkøretøjer skal kunne betjenes, uden at færdselssikkerheden kompromitteres
- At stiksikre veste og andet nødvendigt udstyr udleveres efter behov.



Personlige værnemidler

kan være nødvendige, men er nødløsninger, som til gengæld skal anvendes, hvor det ikke er muligt at gennemføre anden forebyggelse ved eksempelvis:

- Indretningen af arbejdspladsen
- Fjernelse af faren
- Teknologisk forbedret udstyr.



Arbejdets organisering

i vagtfirmaer handler om klare aftaler vedrørende ydelserne til kunderne, dels om at den enkelte vagt instrueres præcist om sine arbejdsopgaver hos den pågældende kunde. Herunder skal de væsentlige arbejdsmiljøpåvirkninger på vagtopgaverne afklares.

Hvor arbejdet foregår som skiftevagter, er det vigtigt at gå fra dagvagt til aftenvagt til nattevagt (med-urs-rotation).

Vagternes længde bør tilrettelægges, så den enkelte vagt får en hvileperiode på mindst 11 timer inden for hvert døgn. Inden for hver 7 døgns periode skal den enkelte vagt have et fridøgn i forlængelse af en daglig hvileperiode.

Formålet med dette krav er at sikre, at vagten er tilstrækkeligt udhvilet til at udføre sit arbejde sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt.

Velfærdsforanstaltninger

I henhold til bekendtgørelsen om skiftende arbejdspladser indretning skal arbejdsgiveren sørge for, at den ansatte under vagten via egnede lokaler, skurvogne, samlingssteder eller på anden rimelig måde har adgang til:

- Toilet
- Passende spiseplads
- Håndvask
- Forsvarlig opbevaring af tøj og personlige ejendele
- Der skal tillige være adgang til omklædning, hvis der, som følge af arbejdets art foretages omklædning
- Tørring af arbejdstøjet, hvis arbejdet medfører, at tøjet bliver vådt.



Psykiske påvirkninger

Det er vigtigt for en vagt at have stor indflydelse på:

- Planlægningen af sit arbejde
- Vagtplanen, og
- Gennemførelsen af vagten.

Denne indflydelse kan være med til at reducere nogle af stressfaktorerne.

Andre stressfaktor er de mere eller mindre konstante trusler om vold eller overfald, som en stor del af de ansatte i vagtbranchen udsættes for. I områder, hvor risikoen er til stede, bør det undgås, at vagten arbejder alene.

Træning i konflikthåndtering kan også have en forebyggende effekt



Her følger et par gode råd om, hvordan man kan trappe en konflikt ned

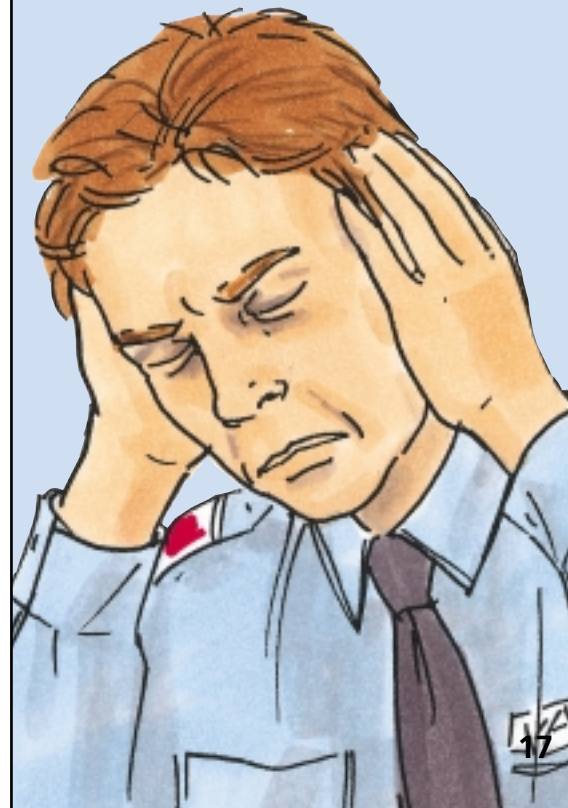
- Lad være med at se konflikten som en personlig magtkamp
- Undervurder ikke den anden – forvent det uventede
- Det er vigtigt at "høre" på den anden person (derfor behøver man ikke at give den anden ret)
- Tal roligt til folk, men vær bestemt. Giv entydige budskaber
- Undgå at fortælle de andre, "hvordan de er" - hold dig til sagen
- Undgå at blive vred i situationen, men giv besked om, at grænsen er nået
- Giv modparten mulighed for at komme ud af situationen med æren i behold
- Læg ikke hele din sjæl i konflikten – men hold en professionel distance
- Kend dine egne stærke og svage sider
- Kend dine egne grænser for, hvor langt du vil gå
- Husk altid: Det er din situation! Du kan være med til at trappe konflikten op eller ned.

Der udbydes også specielle kurser i konfliktløsning og -håndtering, men alle – selv de dygtigste og stærkeste personer har grænser for, hvornår "bægeret" er fyldt.

Derfor er det vigtigt, at arbejdsgiveren sammen med sin sikkerhedsorganisation udarbejder en krisepolitik for virksomheden. Den kan træde i funktion i tilfælde, hvor en medarbejder har været udsat for en voldelig eller truende situation, som vedkommende har svært ved at håndtere alene.

Krisehjælpen kan omfatte et arbejdspladsberedskab i form af

- Kollegial psykisk førstehjælp
- Professionel psykisk hjælp, f.eks. i form af kriesamtaler hos psykolog
- Opbakning og støtte fra ledelsen til at få gennemført den nødvendige hjælp
- Krisepolitikken bør være nedskrevet og kendt af alle.



Arbejdsskader

I tilfælde, hvor en medarbejder kommer ud for en arbejdsskade, en voldsom hændelse, vold – eller trusler om vold, skal dette indberettes til arbejdsgiveren. Arbejdsgiveren skal inddrage sikkerhedsorganisationen i de foranstaltninger, der er behov for at forebygge lignende situationer med.

Anmeldelse af arbejdsulykker

Såfremt skaden medfører en sygedag ud over tilskadekomstdagen, skal skaden anmeldes til Arbejdstilsynet. Hvis skaden kan medføre krav om erstatning eller udgifter til behandling, skal skaden desuden anmeldes til arbejdsskadeforsikringselskabet. Det er vigtigt, at vagtvirksomheden registrerer alle arbejdsskader og tilløb til sådanne og udarbejder en intern statistik til brug for sikkerhedsorganisationen.



Anmeldelse af arbejdsbetingede lidelser og pludselige løfteskader

En arbejdsbetinget lidelse er en sygdom, der er opstået efter længere tids påvirkning fra arbejdet, eller de forhold arbejdet foregår under. Alle formodede og konstaterede arbejdsbetingede lidelser og pludselige løfteskader skal anmeldes til Arbejdstilsynet og evt. Arbejdsskadestyrelsen, hvis skadelidte ønsker anmeldelsen behandlet med henblik på evt. erstatning.

Arbejdsgiveren skal efter lov om forsikring mod følger af arbejdsskader anmelde pludselige løfteskader til sit forsikringselskab. Pr. 1. januar 1999 har arbejdsgiveren ikke pligt til at anmelde erhvervssygdomme. Enhver har ret til at anmelde en arbejdsbetinget lidelse eller pludselig løfteskade.

Læger og tandlæger har pligt til at anmelde arbejdsbetingede lidelser alene på mistanken om, at lidelsen stammer fra forhold på arbejdet.

Arbejdsmedicinske klinikker anmelder også arbejdsbetingede lidelser. Anmeldelse skal ske på den blanket, der er udarbejdet af Arbejdstilsynet og Arbejdsskadestyrelsen. Blanketten udleveres af disse myndigheder.

Kommunikation og sikkerhed

Af hensyn til vagtens personlige sikkerhed er det yderst vigtigt, at arbejdsgiveren sørger for et effektivt kommunikationssystem, der anvendes til de rutinemæssige sikkerhedskald. Lige så vigtigt er det, at vagten altid kan komme i direkte forbindelse med en døgnbemandet kontrolcentral, som kan formidle omgående assistance i tilfælde af livstruende eller farlige situationer.

Henvisninger til love og bekendtgørelser anvendt i forbindelse med udarbejdelse af denne vejledning

Justitsministeriets bekendtgørelse om vagtvirksomhed nr. 963 af 23. december 1986 med senere ændringer.

Socialministeriets bekendtgørelse nr. 1069 af 17. dec. 1998 om lægers og tandlægers pligt til at anmelde arbejdsbetingede lidelser og pludselige løfteskader.

Arbejdsministeriets lovbekendtgørelse nr. 784 af 11 oktober 1999 af lov om arbejdsmiljø.

Bekendtgørelse om arbejde ved skærmterminaler nr. 1108 af 15. december 1992.

Bekendtgørelse om tekniske hjælpemidler nr. 1109 af 15. december 1992 med senere ændringer.

Bekendtgørelse om skiftende arbejdspladser indretning nr. 290 af 5. maj 1993 med senere ændringer.

Bekendtgørelse om arbejdets udførelse nr. 867 af 13. oktober 1994 med senere ændringer.

Bekendtgørelse om sikkerhedskrav m.v. til personlige værnemidler nr. 1273 af 18. december 1996 med senere ændringer.

Bekendtgørelse om hviletid og fri-døgn m.v. nr. 1282 af 20. december 1996 med senere ændringer.

Bekendtgørelse om uddannelse af sikkerhedsgruppens medlemmer nr. 457 af 14. juni 1999.

Bekendtgørelse om virksomhedernes sikkerheds- og sundhedsarbejde nr. 10 af 6. januar 2000.

Bekendtgørelse om ændring af bekendtgørelse om vagtvirksomhed pr. 1. oktober 2000.

At-meddelelse nr. 6.02.2, Dec. 1996
Anmeldelse af arbejdsbetingede lidelser.

At-meddelelse nr. 4.08.4, Februar 1997
Voldsrisiko i forbindelse med arbejdets udførelse.

At-meddelelse nr. 1.03.1, Sep. 1998
Velfærdsforanstaltninger ved skiftende arbejdspladser.

At-anvisning nr. 6.1.0.4, April 1999
Virksomhedernes sikkerheds- og sundhedsarbejde

At vejledning D.4.1, Juni 2000 om kortlægning af psykisk arbejdsmiljø.

www.arbejdstilsynet.dk

Adresser

Arbejdstilsynet
Landskronagade 33
2100 København Ø
Tlf.: 39 15 20 00
Fax.: 39 15 25 60
www.arbejdstilsynet.dk

Arbejdsmiljørådets Service Center
Ramsingsvej 7
2500 Valby
Tlf.: 36 14 31 00
Fax.: 36 14 31 80
www.bar-web.dk



**BRANCHEARBEJDSMILJØRÅDET
FOR SERVICE- OG TJENESTEYDELSER**

Fællessekretariat
Sundkrogskaj 20
2100 København Ø
Tlf.: 77 33 47 11
Fax.: 77 33 46 11
www.barserviceogtjenesteydelser.dk

Arbejdsgiversekretariat
Sundkrogskaj 20
2100 København Ø
Tlf.: 77 33 47 11
Fax.: 77 33 46 11

Arbejdsledersekretariat
Vermlandsgade 65
2300 København S
Tlf.: 32 83 32 83
Fax.: 32 83 32 84

Arbejdstagersekretariat
Trommesalen 3, 2. sal
1614 København V
Tlf.: 33 23 80 11
Fax.: 33 31 10 33



Lay-out: Søren Sørensen's Tegnestue
Tryk: PrintDivision
1. udgave, 1. oplag år 2001
ISBN nr. 87-91106-03-6
Varenummer 162012
Vejledningen kan købes i
Arbejdsmiljørådets Service Center
www.arbejdsmiljobutikken.dk

