

Spørgeguide til Hotel og restauration

Tips til fremgangsmåder for indhentning af data om psykisk arbejdsmiljø ved

Udover samtaler med ledelse og arbejdsmiljøorganisation ved det indledende og afsluttende møde kan der være behov for at planlægge og gennemføre:

- Møder med medarbejdere på et tidspunkt, der er passende for dem, hvor de har tid til rådighed for samtaler med Arbejdstilsynet.
- Gruppesamtaler med udvalgte medarbejdere
- Samtaler med mellemledere
- Samtaler med medarbejdere under rundgang
- Jobobservationer

Hvis du vurderer, at der er behov for at gennemføre gruppesamtaler, er det en god ide på forhånd at aftale det med virksomheden. Endvidere er det en god ide, at bede virksomheden udvælge deltagerne til gruppesamtaler så repræsentativt som muligt.

Vær opmærksom på, at fremgangsmåden kan afhænge af virksomhedens størrelse. På store virksomheder kan det være hensigtsmæssigt at gennemføre samtaler med udvalgte medarbejdere, der kan repræsentere udvalgte afdelinger. I en lille virksomhed kan man bede om at tale med alle medarbejderne.

Spørgeguide til Hotel og restauration

Indledning

Præsenter tilsynet med psykisk arbejdsmiljø.

Ved risikobaserede tilsyn kan man sige ”Vi skal (bl.a.) tale om jeres psykiske arbejdsmiljø, da psykisk arbejdsmiljø er et af de emner, der altid skal spørges ind til, når Arbejdstilsynet gennemfører et risikobaseret tilsyn”.

Indledende spørgsmål

Disse spørgsmål kan benyttes til at få en samtale i gang om psykisk arbejdsmiljø.

Start med generelle spørgsmål til virksomheden.
Fx: Vil I fortælle lidt om:

- Hvad I laver?
- Hvilken service I leverer?
- Hvilke kunder I har?
- Hvordan er virksomheden opbygget?: Hvilke afdelinger har I?, Hvordan arbejder afdelingerne sammen?, og Supplerer de hinanden?

Spørg herefter ind til, om virksomheden har forholdt sig til det psykiske arbejdsmiljø i virksomhedens APV. Er dette tilfældet, kan spørgeguiden benyttes som inspiration til at spørge uddybende ind til hvordan virksomheden har forholdt sig til det psykiske arbejdsmiljø i APV'en. Hvis virksomheden ikke har forholdt sig til det psykiske arbejdsmiljø i APV'en, kan spørgeguiden benyttes til at afklare, om der er problemer i det psykiske arbejdsmiljø.

Spørgsmål: APV

- Har I forholdt Jer til det psykiske arbejdsmiljø i Jeres APV?
- Har I fundet problemer? Hvilke?
- Hvad har I gjort for at afhjælpe problemerne? Spørg efter en beskrivelse

Øvrige indledende spørgsmål:

- Hvordan trives I her? Trives I?
- Er det et godt sted at arbejde? Prøv at beskrive, hvorfor du/I oplever det sådan?
- Har man det godt her?
- Hvad er det for opgaver, I har lige nu?

Præsentation af risikofaktorer, der vil blive spurgt ind til

I forhold til det psykiske arbejdsmiljø vil vi spørge til følgende risikofaktorer:

- Stor arbejdsmængde og tidspres
- Vold, trusler og traumatiske hændelser
- Skiftende arbejdstider og natarbejde

Desuden vil vi spørge nærmere ind til mobning og seksuel chikane, hvis vi får oplysninger om, at dette er et problem i virksomheden.

Forholdene er generelt væsentlige problemer i jeres branche. De er alle beskrevet i branchens vejviser.

Hvordan har I arbejdet med disse forhold, fx i jeres arbejdspladsvurdering?

(bed om at se APV)

(Kortlægning, vurdering, handlingsplan, opfølgning, sygefravær)

Forhold, der generelt kan tyde på et dårligt psykisk arbejdsmiljø

Er det jeres indtryk, at der er medarbejdere, der forlader virksomheden på grund af belastninger i det psykiske arbejdsmiljø? Har I stor udskiftning blandt medarbejderne?

Er det jeres vurdering, at der er fravær, som skyldes forhold i arbejdet, fx stress og dårligt psykisk arbejdsmiljø?

Er der sket forandringer i sygefraværet indenfor det sidste år? (bed evt. om statistik)

Er det jeres indtryk, at der er konflikter på virksomheden (mellem medarbejderne og ledelsen eller internt mellem medarbejderne), som skyldes belastninger i arbejdet?

Hvis der forekommer konflikter, spørg nærmere ind til, om konflikterne har karakter af mobbehandling, herunder seksuel chikane.

Spørgsmål til risikofaktorerne

Afsluttende spørgsmål

Er der andre forhold i Jeres psykiske arbejdsmiljø, vi ikke har talt om?

Er der andre, det kunne være relevant for Arbejdstilsynet at tale med?

Risikofaktor: Stor arbejdsmængde og tidspres

Forekomst

Kan I generelt nå det, der forventes af Jer i forhold til målsætninger for arbejdet?

Gælder det alle medarbejdere eller er der særligt udsatte grupper/-medarbejdere?

Spørg ind til hvem, hvor, hvor ofte og hvornår

Over hvor lang tid har arbejdspresset stået på:

Er der udsigt til at det fortsætter?

Ja

Arbejdet er kendetegnet ved:

- mange opgaver i forhold til ressourcer (f.eks. tid og bemanning)
- hyppigt koncentrationskrævende arbejde (overskue meget information)
- direkte kontakt med kunder
- man skal udføre både planlagte og "akutte"/uforudsete arbejdsopgaver
- mange forstyrrelser (fx fra kollegaer/kunder og støj)
- hyppige spidsbelastninger
- mange IT-nedbrud
- uhensigtsmæssige IT-systemer
- forskellige krav fra forskellige sider: ledelse, kollegaer, kunder, én selv
- ofte svært at udføre opgaver til den ønskede kvalitet
- andet

Hvad mener I årsagen er til den store arbejdsmængde og tidspres?

Forebyggelse

Hvordan sikrer I, at den enkeltes arbejdspress ikke er for stort? Giv et eksempel. Virker det?

Hvordan får medarbejdere hjælp og støtte i arbejdet fra leder og kolleger?

- mængden af opgaver og bemanningen er afpasset efter hinanden i forhold til den service der skal gives (fx balance mellem antallet af tjenere og antallet af borde)
- brug af hjælpemidler (fx elektronisk 'kasse', hvor bestilling og betaling kan foregå ude ved bordene)
- hensigtsmæssig tilrettelæggelse af opgaverne (fx planlægning af hvornår selskaber spiser)
- klar prioritering af opgaver (fx mulighed for at udskyde bestemte opgaver til senere)
- hensigtsmæssig fordeling af opgaver i forhold til arbejdsopgavernes tyngde
- opstilling af klare forventninger til arbejdet i forhold til målsætning, konceptbeskrivelse, funktionsbeskrivelse og serviceniveau
- klare retningslinjer for/dialog om hvornår arbejdet er udført godt nok/hvad der er god kvalitet i arbejdet/hvordan man skal vægte kvantitet i forhold til kvalitet?
- nødvendig information for at kunne udføre arbejdet, fx mellem faggrupper
- jævnlige (daglige) møder/dialog om koordinering/overlevering
- jævnlige personalemøder
- støtte og hjælp fra kollegaer
- ledelsen er tilgængelig i fornødent omfang
- hjælp til håndtering af IT-problemer
- anerkendelse for udført arbejde
- teamorganisering (herunder tværfaglige teams)
- brug af afløsere og reserver
- klar information til kunder om ventetid
- andet

Hvordan har medarbejdere indflydelse på planlægning, prioritering og udførelse af deres eget arbejde?

Har medarbejdere fx indflydelse på:

- mængden af arbejde
- pauser
- fordeling af opgaver
- løsning af opgaver
- rækkefølgen af opgaver
- hvem de arbejder sammen med
- andet

Opnås indflydelse fx ved:

- jævnlige møder (fx personalemøder)
- opstilling af målsætninger for arbejdet
- teamorganisering
- jævnlig kontakt med leder i forhold til udførelse af eget arbejde
- andet

Hvilken form for løbende instruktion, oplæring og uddannelse i forhold til arbejdsopgaverne tilbydes medarbejdere?

- systematisk instruktion, oplæring og uddannelse i forhold til arbejdsopgaver og servicekrav
- uddannelse i nye IT-systemer/værktøjer/metoder
- andet

Er der andet der medvirker til at mindske belastningen?

Arbejds-mæssige konsekvenser

Er der nogen af disse typiske konsekvenser af stor arbejdsmængde og tidspres I kan genkende?

- problemer med at overholde kvalitet/serviceniveau
- opgaver, der skal udføres, bliver ikke udført
- overholder ikke lovkrav om fx egenkontrol (levnedsmiddelstyrelsen)
- målsætninger bliver ikke overholdt
- højt arbejdstempo gennem hele vagten
- ikke muligt at holde pauser/ spisepauser springes ofte over
- meget overarbejde
- overarbejde kan ikke afspadseres
- inddragelse af feriedage/fridage
- ulyst til at tage ekstra vagter/bytte vagter
- lange ekspeditionstider for kunder
- mange reklamationer fra kunder
- hård tone mellem faggrupper/kollegaer
- mobning
- vold og trusler
- andet

Risikofaktor: Vold, trusler og traumatiske hændelser

Forekomst

Udsættes medarbejderne for vold, trusler og røveri?

(spørg til virksomhedens egen registrering og anmeldte episoder med vold, trusler og røveri samt nærved-hændelser)

Antal episoder med vold, trusler og røveri (inden for det sidste år):

Har medarbejdere været vidne til dødsfald blandt kunder eller kollegaer?

Spørg ind til hvem, hvornår, hvor og hvor ofte

(Hav specielt fokus på om der er medarbejdergrupper, som fx pga. etnicitet eller religion, er mere udsatte end andre).

Hvilke former for vold, trusler og traumatiske hændelser bliver medarbejderne udsat for?

- overfald eller anden fysisk vold
- fysiske trusler fx krænkelser af personlige fysiske grænser
- spyttede på
- trusler mod medarbejderes sikkerhed
- trusler mod medarbejderes pårørende
- verbale krænkelser
- seksuelle krænkelser (uønskede berøringer og uvedkommende forespørgsler om seksuelle emner)
- diskriminerende udsagn
- hærværk mod medarbejderes ejendele
- fund af død kunde
- vidne til drab (især diskoteker)
- andet

Udsættes medarbejdere især for vold og trusler i bestemte situationer (fx ved afvisning af påvirkede kunder)?

Arbejdet er kendetegnet ved:

- kunder som er påvirkede af alkohol eller stoffer
- åbent i nattetimerne
- beliggende i udsat område
- alenearbejde
- stor kontantbeholdning
- andet

Forebyggelse

Hvordan sikrer I, at vold og trusler begrænses mest muligt?

Giv et eksempel. Virker det?

Har I en plan for håndtering af vold, trusler og traumatiske hændelser? Hvad indeholder planen?

Hvordan sikrer I, at medarbejderne kender planen og at planen følges?

Hvordan håndterer I vold, trusler og traumatiske hændelser før, under og efter hændelser?

Før

- definition af fysisk og verbal vold
- uddannelse – konflikthåndtering og kommunikation
- planlægning af arbejdet ift. voldsrisiko
- hensigtsmæssige retningslinier for alenearbejde
- hensigtsmæssige retningslinjer for afvisning/udvisning af potentielt voldelige, berusede og støjende kunder
- hensigtsmæssige retningslinjer for stopning af udskænkning af alkohol
- fælles retningslinier for serviceniveau
- fælles retningslinjer for hvilken adfærd der er acceptabel fra kunderne
- samarbejde med andre tilsvarende virksomheder
- anvendelse af sikkerhedsvagter
- retningslinjer for transport af kontanter
- procedurer for brand og evakuering

Under og umiddelbart efter

- effektive alarmprocedurer
- samarbejde med politiet
- hvordan medarbejdere forholder sig ved dødsfald blandt kunder
- hvordan medarbejderne skal forholde sig i tilfælde af røveri (udleverepenge/-varer som røveren forlanger, undlade at forsøge at standse røveren, tilkalde hjælp)
- ledelsesmæssig støtte (hvem gør hvad, hvem alarmeres?).
- psykisk 1. hjælp (kendskab og anvendelse)
- debriefing (personalegruppe i fællesskab)

Opfølgning på længere sigt

- registrering af hændelser
- rum for at tale med ledelse og kollegaer om ubehagelige hændelser
- krisehjælp – professionel
- håndtering af klager/beskyldninger over medarbejdere fra kunder
- undersøgelse og analyse i SiO mhp. forebyggelse
- ledelsesmæssig støtte (fx telefonisk kontakt, tilbageslutning til arbejdspladsen, juridisk bistand ved retssag)
- Anmeldelse til Arbejdstilsynet
- andet

Hvilke tekniske foranstaltninger har I?

- alarmeringsmulighed
- flugtmulighed
- lav kassebeholdning og aflåst boks til deponering af penge, som medarbejdere ikke har nøgle til
- videoovervågning
- skiltning med videoovervågning
- detektorer, der kan udpege kunder, som er påvirket af narkotiske stoffer.
- andet

Er der andet der medvirker til at mindske belastningen af vold og trusler?

Arbejds-mæssige konsekvenser

Er der nogen af disse typiske konsekvenser af vold, trusler og traumatiske hændelser I kan genkende?

- voldsulykker og nærved hændelser
- hyppige røverier
- højt "alarmberedskab" i virksomheden
- holdning om at "vold/trusler/røverier er en uundgåelig del af jobbet" (bagatellisering).
- mange konflikter mellem personale og kunder
- dårligt omdømme
- kunders problemer betragtes som 'eneste' årsag til vold og trusler
- tab af engagement/ manglende lyst til kontakt til kunder
- uvilje/ulyst/angst for at arbejde alene (f.eks. svært at besætte vagter, hvor personale skal arbejde alene)
- andet

Risikofaktor: Skiftende arbejdstider og natarbejde

Forekomst

I Hotel og restauration forekommer skift- og natarbejde i mange virksomheder, dvs:

- Arbejdet er organiseret, så to eller flere grupper afløser hinanden.
- Arbejdstiden er fast eller vekslende og helt eller delvist placeret uden for normal arbejdstid dvs. i tidsrummet 22-05.

Spørg om der foreligger lokalaftaler el. lign. om arbejdstider, herunder afvigelser fra 11-timersreglen.

Hvordan er skiftarbejdet tilrettelagt?

Få udleveret turnus/vagtplaner

Arbejder I om natten?

Hvis ja, hvor mange medarbejdere drejer det sig om, og hvordan er natarbejdet organiseret?

Hvor mange har skiftende arbejdstider, der går ind i nattimerne (kl. 22-05)?

Hvor mange har skiftende arbejdstider, der ikke går ind i nattimerne?

Arbejdet er kendetegnet ved:

- Der er medarbejdere, der har flere nattevagter (arbejde som helt eller delvis er placeret tidsrummet 22-05) i træk. Hvor mange: ____
- Der er tidligt morgenarbejde (før kl. 6)

Har I følgende belastende krav i arbejdet:

- Farligt arbejde, herunder arbejde, der er forbundet med risiko for ulykker, fx vold?
- Krav om at arbejde i konstant højt tempo?
- Høje krav til koncentration og opmærksomhed?

Forebyggelse

Hvordan sikrer I at skiftarbejdet er tilrettelagt hensigtsmæssigt ift.

Arbejds miljøet?

- Der forekommer ikke dag- eller aftenarbejde, der er længere end 9 timer
- Der er ingen nattevagter, der er længere end 9 timer
- Der er ingen medarbejdere, der har flere end 4 nattevagter
- Der er ingen arbejdsuger over 48 timer (vær obs. på at en "arbejdsuge" kan starte midt i ugen)
- Der følger en friperiode efter natarbejde, som er så lang at søvn mangel kan indhentes
- Arbejdet er tilrettelagt i medurturnus (dvs. skift fra dag til aften til nat)
- Medarbejdere har mindst et ugentligt fridøgn i slutningen til en hvileperiode, eller et kompenserende fridøgn i tilslutning til såvel daglig hvileperiode som andet
- Der er ingen overtrædelser af 11-timers reglen
- Vagterne er tilrettelagt, så mødetidspunkter er nogenlunde ens
- Medarbejdere kender deres arbejdstider i god tid (fx 1 måned inden)
- Der forekommer sjældent ændringer i vagtplaner
- Afvigelser fra planlagte arbejdstider varsles i god tid
- Vagtlængder er tilpasset arbejdstidspunkterne (fx natarbejde)
- Mulighed for afveksling eller korte pauser under natarbejdet
- Andet

Hvordan har medarbejdere indflydelse på tilrettelæggelse af skiftarbejdet?

Har medarbejdere fx indflydelse på:

- udformningen af egen vagtplan
- principper for vagtplanlægning
- vagtplanerne er fleksible, så der er god mulighed for at bytte vagter (dog ikke så fleksibel, at planen bliver meget uforudsigelig)

Opnås indflydelse fx ved:

- jævnlige møder, hvor alle har mulighed for at få indflydelse på ovenstående forhold
- tillids- og sikkerhedsrepræsentant med muligheder for god, struktureret dialog med kolleger.
- teamorganisering
- individuelle ønsker tilgodeses

Findes der andre former for forebyggelse?

- Medarbejdere er grundigt informeret om de mulige helbredsmæssige konsekvenser af skiftarbejdet
- Medarbejdere tilbydes helbreds kontrol inden de begynder beskæftigelse med natarbejde og derefter inden for regelmæssige tidsrum på mindre end 3 år
- Er der andet, der modvirker skader som følge af skiftende arbejdstider og natarbejde?

Arbejds mæssige konsekvenser

Er der nogen af disse typiske konsekvenser af skiftarbejde I kan genkende?

- Stigning i konflikter med besøgende
- Uvilje/ulyst/angst for at betjene bestemte typer besøgende
- Uvilje/ulyst/angst for at arbejde på bestemte tidspunkter af døgnet (oplevelsen knytter sig til et bestemt tidspunkt)
- Tab af engagement/manglende lyst til at yde service (f.eks. vejlede)
- Negativ holdning over for besøgende generelt
- Andet

Risikofaktor: Mobning og seksuel chikane

(spørgsmål stilles kun, hvis der er oplysninger om, at der forekommer mobbehandlinger)

Forekomst

Mobning defineres på følgende måde:

- En eller flere personer regelmæssigt og over længere tid – eller gentagne gange på grov vis – udsætter en eller flere andre personer for krænkende handlinger
- Personen opfatter handlingerne som sårende eller nedværdigende.
- Personen er ikke i stand til at forsvare sig effektivt imod de krænkende handlinger

Drillerier, der af begge parter opfattes som godsindede eller enkeltstående konflikter, er ikke mobning.

Seksuel chikane defineres på følgende måde:

- En eller flere personer regelmæssigt og over længere tid – eller gentagne gange på grov vis – udsætter en eller flere andre personer for uønskede handlinger af seksuel karakter
- Personen opfatter handlingerne som krænkende.

NB! Ved risikofaktoren mobning og seksuel chikane er der tale om forhold internt på arbejdspladsen. Oplever medarbejderen mobning og seksuel chikane fra brugere er der tale om forhold under risikofaktoren "vold, trusler og andre traumatiske hændelser".

Er der problemer med ubehagelige drillerier?
Er der eksempler på mobning eller seksuel chikane?

Hvordan kommer mobning til udtryk (mobbehandlinger)?

- Sårende bemærkninger
- Skældud og latterliggørelse
- Bagtalelse eller udelukkelse fra det sociale og faglige fællesskab
- Usaglig fratagelse eller reduktion af ansvar og arbejdsopgaver
- Fysiske overgreb eller trusler herom
- Usaglig nedvurdering af ofrenes job, deres arbejdsindsats eller deres kompetence
- Krænkende telefonsamtaler
- Nedvurdering eller umyndiggørelse, fx på grund af alder, køn, religion, nationalitet og seksualitet.
- Fjendtlighed eller tavshed som svar på spørgsmål eller forsøg på samtale
- Andet

Hvordan kommer seksuel chikane til udtryk (seksuelt krænkende handlinger)?

- Uønskede berøringer
- Uønskede verbale opfordringer til seksuelt samkvem
- Uønskede sjofle vittigheder
- Uvedkommende forespørgsler om seksuelle emner.
- Andet

Hvor længe har det stået på? _____

Hvor ofte er det forekommet? _____

Er det fortsat aktuelt?

Hvem er involveret?:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ledelse til medarbejder | <input type="checkbox"/> Medarbejder til medarbejder |
| <input type="checkbox"/> Medarbejder til leder | <input type="checkbox"/> Leder til leder |

Hvad mener I er årsagen til, at mobning/seksuel chikane forekommer i virksomheden?

Forebyggelse

Spørgsmål omkring forebyggelse stilles kun ved konstaterede problemer.

Hvordan har I håndteret episoder omkring mobning eller seksuel chikane?

- Aktiv handling for at stoppe mobningen (fx ledelsesmæssig fokus, konflikthåndtering, evt. brug af sanktioner).
- Brug af rådgivning/mægling
- Tilbyde medarbejdere psykisk krisehjælp

Hvordan forhindrer I at mobning eller seksuel chikane forekommer ?

- Virksomheden har en klar politik om at forebygge mobning og seksuel chikane

Politikken indeholder fx:

- Definition af mobning og seksuel chikane, herunder at definitionen tager udgangspunkt i ofrenes oplevelser
- Klare holdninger og værdier om at mobning/seksuel chikane ikke kan accepteres
- Beskrivelse af hvilke handlinger, der er uacceptable
- Klare retningslinier for sanktioner ved mobning og seksuel chikane
- Beskrivelse af ledelsens forpligtelse til at stoppe mobning og tilløb til mobning
- Beskrivelse af pligt til at reagere, når man er vidne til mobning
- Retningslinier for håndtering af konkrete episoder (fx hvem man går til, hvem der gør hvad)
- Beskrivelse af mulighed for anvendelse af bisidder ved svære samtaler
- Beskrivelse af medarbejders mulighed for henvendelse til sikkerheds- og tillidsrepræsentant
- Beskrivelse af hvordan konflikter håndteres, så de ikke går fra at være faglige til personlige
- Klare retningslinjer for, hvor medarbejdere kan klage og få rådgivning i tilfælde af mobning og seksuel chikane
- Andet

Øvrige tiltag:

- Dialog medarbejder og ledelse om hvordan man omgås hinanden på arbejdet, og hvordan man undgår at nogle oplever sig krænkede
- Uddannelse af ledelse og sikkerhedsrepræsentanter til at håndtere mobning, seksuel chikane og konflikter.
- Involvering af medarbejdere og deres repræsentanter i risikovurdering og forebyggelse af mobning
- Andet

Arbejds-mæssige konsekvenser

Er der nogen af disse typiske konsekvenser af mobning og seksuel chikane I kan genkende?

- Medarbejdere har svært ved at arbejde sammen
- Negativ stemning
- Langvarigt sygefravær som kan tilskrives konflikter eller mobning
- nogle medarbejdere kommer aldrig til orde
- Klikedannelser
- Andet