

Spørgeguide til transport af gods (chauffør-/budarbejde)

Tips til fremgangsmåder for indhentning af data om psykisk arbejdsmiljø ved transport af gods

Såfremt du vurderer, at der efter mødet med ledelse og arbejdsmiljøorganisation er brug for yderligere oplysninger, kan det være en god ide at aftale at gennemføre gruppesamtaler med udvalgte chauffører og/eller foretage jobobservation.

Det kan fx være en god ide, at:

- Spørge til ruteplaner, og udvælge ruter
- Køre med og samtale med chaufføren (dog ikke under kørslen)

Fragt- og pakkecentraler vil ofte være gode lokaliteter at møde chauffører. Som udgangspunkt er det ikke en god idé at afholde møder i folks private hjem.

Spørgeguide til transport af gods (chauffør-/budarbejde)

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::

- hvilke kunder har I?
- hvilket område kører I i?
- hvor mange chauffører/bude kører for virksomheden?
- hvor mange kører i fast vagt, og hvor mange afløsere har I?
- har I faste samarbejdspartnere?
- Hvordan virksomheden er bygget op: Er I del af en større landsdækkende eller international virksomhed?, hvilke afdelinger har I evt.?
- hvordan er de ledelsesmæssige strukturer?

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:

- Stort arbejdsmængde, tidspres og høje krav til opmærksomhed
- Vold, trusler, røverier eller andre traumatiske hændelser
- Arbejde på forskudte arbejdstider herunder nat-arbejde

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

Risikofaktorerne er generelt væsentlige problemer i jeres branche og er beskrevet i branchens vejviser (nr. 16 ”Transport af gods”).

Hvordan har I arbejdet med disse risikofaktorer, 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/chauffører, der forlader virksomheden på grund af belastninger i det psykiske arbejdsmiljø? Har I en stor udskiftning blandt chaufførerne?

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 chaufførerne og ledelsen eller internt mellem chaufførerne), 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 og høje krav til opmærksomhed

Forekomst

Arbejdet som chauffør/bud er som udgangspunkt altid kendetegnet ved følgende (grund)vilkår:

- krav til opmærksomhed (fx, andre trafikanter, vejforhold)
- alenearbejde

Kan I overholde leveringsfrister?

Spørg ind til, hvilke ruter, hvor, hvor ofte, hvor lange ruter, antal afleveringer pr. dag

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

Spørg ind til hvem, hvor, hvor ofte og hvornår

Over hvor lang tid har problemerne stået på:

Er der udsigt til at det fortsætter?

Ja

Arbejdet er kendetegnet ved:

- Kørsel i by
- Hyppige spidsbelastninger (fx myldretider, travlhed op til højtider)
- Farligt gods (fx transport af kemikalier)
- Uforudsigelighed (transportens varighed kan påvirkes af trafik, vejforhold, problemer med læsning og losning)
- Mange tekniske problemer
- Nøje overvågning af chaufførernes/budenes arbejde (vha. GPS)

Hvad mener I årsagen er til den store arbejdsmængde/ tidspreset?

Forebyggelse

Hvordan sikrer I, at tidspreset ikke er for stort?

Hvordan imødegår I evt. negative følger af alenearbejde?

Giv eksempler. Virker det?

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

- ledelsen medvirker aktivt til at planlægge realistiske leveringsfrister og køreruter, der bl.a. tager højde for køre-hviletidsbestemmelser og chaufførernes/budenes viden om, hvor lang tid det tager at køre ruten, evt. vejarbejde, tæt trafik, godsets karakter (fx dyr, farligt gods)
- ledelsen sikrer aktivt, at pauserne er minimum af en passende varighed på trods af forsinkelser
- god mulighed for fælles pauser (fx fysiske forhold, geografisk placering)
- dialog mellem chauffører/bude og ledelse vedr. forsinkelser
- dialog med ledelsen om, hvornår arbejdet er udført tilfredsstillende
- anerkendelse for udført arbejde
- klare udmeldinger fra ledelsen om at overholdelse af færdselsloven er 1. prioritetn nødvendig information for at kunne udføre arbejdet (fx præcise oplysninger om, hvor godset skal hentes og leveres, ændringer i planlagt rute pga. nye eller aflyste leveringer)
- mulighed for daglig kontakt med ledelse
- vekslen mellem kørsel på mere og mindre opmærksomhedskrævende ruter
- Organisering i delvist selvstyrende teams (fx renovationsarbejde, flytteforretninger)

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

Har medarbejdere fx indflydelse på:

- Planlægning af ruten og antal leveringer på ruten samt leveringsfrister
- Pauser
- Hvilke ruter der køres (variation i arbejdet)
- Hvem de arbejder sammen med (ved teamorganisering)
- Medbestemmelse i forhold til kommunikations- og teknisk udstyr (GPS osv.)

Opnås indflydelse fx ved:

- Jævnlig møder, hvor alle har mulighed for at få indflydelse på ovenstående forhold
- Teamorganisering
- Jævnlig kontakt med leder i forhold til udførsel af eget arbejde

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

- der er løbende oplæring i forhold til arbejdsopgaverne, fx i forhold til godsets karakter (dyr, kemikalier mv.)
- der er løbende erfaringsudveksling, fx gode råd omkring kørsel på den enkelte rute (fx tidsbesparende fif, information om farlige steder)

Er der andet, der medvirker til at mindske belastningen?

Arbejdsræssige konsekvenser

Er der nogen af disse typiske konsekvenser af stor arbejdsmængde, tidspres og høje krav til opmærksomhed?

- kører hurtigt
- lange arbejdsdage
- lav kvalitet i service
- problemer med at levere gods til tiden
- ikke muligt at holde pauser/afkortning af pauser
- lovgivningsmæssige krav, der ikke overholdes (køre-hviletidsregler, færdselsloven)
- mange klager fra kunder
- episoder med vold og trusler, som har sammenhæng med
- tidspres
- meget overarbejde
- overarbejde kan ikke afspadseres
- vold og trusler om vold
- mobning
- andet

Risikofaktor: Vold, trusler, røverier eller andre traumatiske hændelser

Forekomst

Arbejdet som chauffør er som udgangspunkt altid kendetegnet ved følgende (grund)vilkår:

- alenearbejde
- risiko for involvering i eller at være vidne til trafikuheld

Udsættes chaufførerne for vold og trusler?

(spørg til virksomhedens egen registrering og anmeldte episoder med vold og trusler) Antal episoder med vold og trusler (inden for det sidste år): _____

Spørg ind til hvem, hvornår, hvor og hvor ofte.

Hvilke former for traumatiske hændelser oplever chaufførerne?

Overfald eller anden fysisk vold (spark, slag, spyt mm)

- Trusler om vold eller anden truende adfærd, fx krænkelse af personlige fysiske grænser
- Verbale krænkelse/chikane/diskriminering
- Røveri af kontanter eller andre værdier
- Hærværk
- Involvering i eller vidne til trafikuheld
- Involvering i uheld med farligt gods
- Andet
- Arbejdet er kendetegnet ved:
 - Der køres med værdifuld gods, hvilket øger risikoen for røveri
 - Der køres med farligt gods, fx kemikalier, der øger risikoen for brand, eksplosion, forurening mv.
- Chauffører møder ofte ved levering vrede, sure eller utilfredse kunder
- Der er risiko for røveri ved rastepladser
- Der køres under tidspres, hvilket øger risikoen for trafikuheld og konflikter med kunder
- Langturskørsel i andre lande, hvilket mindsker muligheden for at få kollegial og ledelsesmæssig støtte ved traumatiske hændelser
- Der køres på ruter/områder/lande, hvor der er kendt risiko for vold og trusler
- Andet

Forebyggelse

Hvordan sikrer I, at vold og trusler begrænses mest muligt? Giv et eksempel. Virker det?

Har I en plan for, hvordan I håndterer vold, trusler og traumatiske hændelser?

Hvad indeholder planen?

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

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

Før

- Definition af vold, trusler og andre krænkende hændelser
- Chaufførerne er instrueret i, hvordan de skal håndtere farligt gods så der ikke sker ulykker og hvordan de skal agere, hvis der sker ulykker med farligt gods
- Chaufførerne er instrueret i, hvilke risici, der er forbundet med bestemte ruter/områder/lande og hvordan de skal forholde sig til det, fx valg af alternative ruter
- Instruktion i hvordan chaufførerne forholder sig under episoder med vold, trusler, trusler og røveri, ved trafikuheld, eksplosioner, forurening mv.
- Nye medarbejdere og afløsere får den fornødne instruktion/uddannelse (grundlæggende kendskab til beredskabsplan inden kørsel)

Under og umiddelbart efter

- Effektive alarmprocedurer
- Hvordan chaufførerne kan få psykisk førstehjælp
- Debriefing

Opfølgning på længere sigt

- Professionel krisehjælp/efterbearbejdning af traumatiske hændelser (vold, trusler, trafikuheld, eksplosioner, omfattende forurening mv.)
- Forebyggende analyse af episoder med vold, trusler, røveri, trafikuheld, eksplosioner, forurening mv.
- Anmeldelse til Arbejdstilsynet

Hvordan er støtten og opbakningen i dagligdagen?

- Dialog med ledelsen om, at egen sikkerhed skal prioriteres over:
- Hensyn til gods (lade røveren stikke af med godset fremfor at chaufføren prøver at hindre det)
- leveringstider (overholdelse af færdselsloven og køre-hviletider med henblik på at mindske risiko for trafikuheld) mv.
- Pauseforhold giver mulighed for at chauffører dagligt kan tale med kolleger, bl.a. om belastende oplevelser, fx aftaler om at mødes bestemte steder

Tekniske sikkerhedsforanstaltninger

- Montering af overfaldsalarm i vognene
- Montering af GPS-navigation, der lokaliserer vognene med henblik på sikre hjælp kan komme hurtigt frem
- Udstyring af vognene med brandslukningsudstyr

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

Arbejds-mæssige konsekvenser

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

- Uvilje/ulyst/angst for at køre på visse ruter/områder/lande
- Uvilje/ulyst/angst for at holde pauser i særlige områder og på bestemte rastepladser
- Uvilje/ulyst/angst for at køre på særlige tidspunkter af døgnet
- Uvilje/ulyst/angst for at køre med farligt gods
- Uvilje/ulyst/angst for at køre med værdifuldt gods
- Trafikuheld, som har sammenhæng med tidspres
- Episoder med vold og trusler, som har sammenhæng med tidspres
- andet

Risikofaktor: Arbejde på forskudte arbejdstider herunder natarbejde

Forekomst

Arbejdet som chauffør er som udgangspunkt altid kendetegnet ved følgende (grund)vilkår:

- krav til opmærksomhed (fx, andre trafikanter, vejforhold)
- alenearbejde

Forekommer der skiftende arbejdstider og natarbejde?

Er arbejdstiden fast eller vekslende og helt eller delvist placeret uden for normal arbejdstid, dvs. uden for tidsrummet fra (kl. 06 til kl. 18)

Hvordan er skiftarbejdet tilrettelagt?

Bed om at få udleveret arbejdsplaner

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

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

Arbejdet er kendetegnet ved:

- der er chauffører, der har flere natarbejde (arbejde som helt eller delvis er placeret tidsrummet 22-5) i træk. Hvor mange: _____
- der er tidligt morgenarbejde (før kl. 6)
- der er dag- eller aftenarbejde, der er længere end 9 timer
- der er lange arbejdsuger over 48 timer (vær obs. på at en "arbejdsuge" kan starte midt i ugen)

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?

Forebyggelse

Hvordan sikrer I at skiftarbejdet er tilrettelagt hensigtsmæssigt ift. Arbejds miljøet?

- der er ingen medarbejdere, der har flere end 4 nattevagter i træk
- der forekommer ikke natarbejde af mere end 9 timers varighed
- der følger en friperiode efter natarbejde, som er så lang at søvnmangel kan indhentes
- der er ingen lange arbejdsuger over 48 timer
- medarbejderne har mindst et ugentligt fridøgn i tilslutning til en hvileperiode, eller et kompenserende fridøgn i tilslutning til såvel daglig hvileperiode som andet fridøgn, således at perioden mellem to fridøgn ikke overstiger 12 døgn
- arbejdet er tilrettelagt i medursturnus (dvs. skift fra dag til aften til nat)
- der er tilstrækkelig tid til at hvile mellem vagterne (mere end de påkrævede 11 timer)
- der er ingen overtrædelser af 11-timers reglen
- vagterne er tilrettelagt, så mødetidspunkter nogenlunde ens
- medarbejdere kender deres arbejdstider i god tid (fx 1 måned inden)
- afvigelser fra planlagte arbejdstider varsles i god tid
- vagtlængder er tilpasset arbejdstidspunkterne (fx natarbejde)
- mulighed for kort lur ("power-napping") under natarbejdet
- mulighed for afveksling eller korte pauser under natarbejdet
- andet

Hvordan har medarbejdere indflydelse på tilrettelæggelsen af skiftarbejdet?

Har medarbejdere fx indflydelse på:

- placeringen af den enkeltes arbejdstider
- principper for planlægning af arbejdstider
- principper for pauser
- arbejdstider og køreplaner er fleksible, så der er god mulighed for at bytte ruter (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 og selvstyring i forhold til planlægning af arbejdstider
- 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.

Arbejds mæssige konsekvenser

Er der nogen af disse typiske konsekvenser af skiftende arbejdstider og natarbejde, I kan genkende?

- Udtalt træthed
- Svært ved at holde sig vågen
- Problemer med opmærksomhed og forlænget reaktionstid
- Trafikulykker og nærved ulykker
- 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

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?

Forekommer følgende i virksomheden?

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

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? _____

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

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

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