

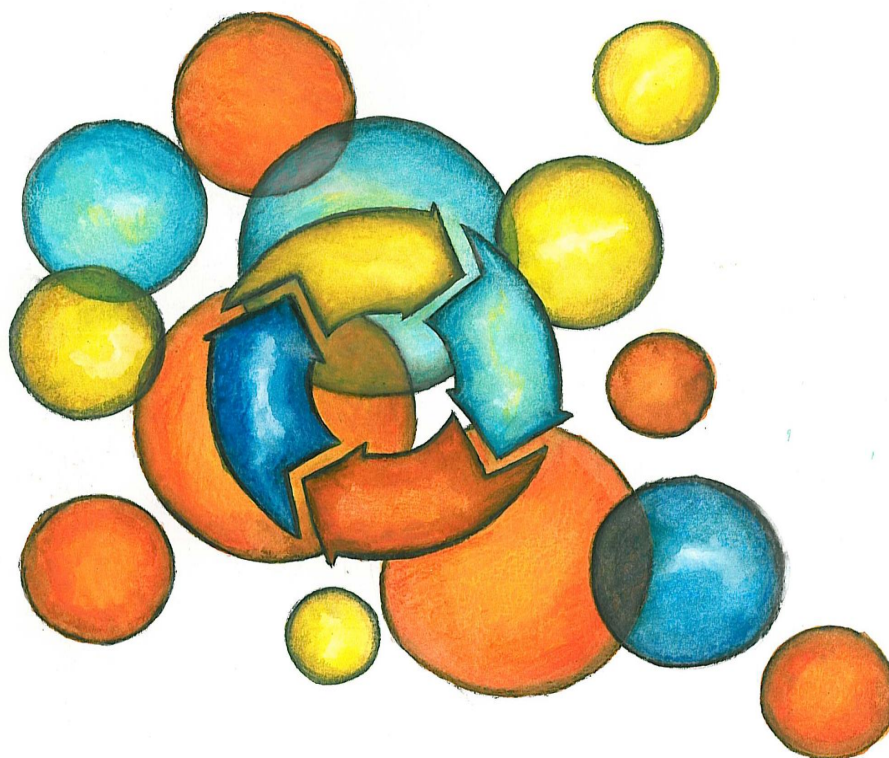


DANSK KVALITETSMODEL PÅ DET SOCIALE OMRÅDE

Regionale retningslinjer for Kvalitetsmodellens stan- dard for arbejdsmiljø



REGION NORDJYLLAND
– i gode hænder



Dansk kvalitetsmodel på det sociale område er igangsat af regionerne og Danske Regioner i fællesskab. Alle regionale, sociale tilbud efter §§ 66, 107 og 108 i serviceloven er omfattet af kvalitetsmodellen.

I et samarbejde mellem regionerne er der udviklet kvalitetsstandarder inden for udvalgte temaområder. Standarderne indebærer, at der udarbejdes en række retningsgivende dokumenter med retningslinjer for, hvordan arbejdet med standarderne finder sted i praksis på sociale tilbud. I Region Nordjylland udarbejdes dokumenterne på to niveauer:

- Et fælles niveau med *regionale retningslinjer*, der er gældende for alle tilbud i Speciaalsektoren.
- Et lokalt niveau med *lokale retningslinjer*, der er specifikt tilpasset målgruppen og indsatsen på det enkelte tilbud.

Dette dokument udgør Speciaalsektorens regionale retningslinjer for arbejdet med kvalitetsmodellens standard for arbejdsmiljø. Alle tilbud i Sektoren er omfattet af retningslinjerne. På baggrund af dokumentet skal det enkelte tilbud formulere en lokal retningslinje.

INDHOLD

Dokumentoverblik.....	3
1 Indledning	4
2 Fremgangsmåden	5
3 ArbejdsPladsVurdering (APV)	6
Retningslinjer for hvordan der arbejdes med de lovpligtige faser i en APV	6
4 Det psykiske arbejdsmiljø	8
Retningslinjer for, hvordan tilbuddet arbejder med forebyggelsesinitiativer inden for det psykiske arbejdsmiljø	8
5 Det fysiske arbejdsmiljø	11
Retningslinjer for, hvordan tilbuddet arbejder med forebyggelsesinitiativer inden for det fysiske arbejdsmiljø	11
6 Arbejdsulykker	14
Retningslinjer for tilbuddets anmeldelses- og registreringsprocedurer	14
Retningslinjer for, hvordan tilbuddet følger op på en arbejdsulykke	15
Retningslinjer for, hvordan tilbuddet gennemfører analyser og understøtter læring af de passerede hændelser.....	15
7 Ansvar og dokumentation	17
Ansvarlig.....	17
Dokumentation	17
8 Referencer.....	18
9 Definition af begreber	19
Yderligere oplysninger.....	1

Dokumentoverblik

Indhold: Regionale retningslinjer for arbejdsmiljø baseret på dansk kvalitetsmodel	Anvendelsesområde: Alle tilbud i Speciaalsektoren
Målgruppe: Ledelse og medarbejdere på Speciaalsektorens tilbud	Sidst revideret: Maj 2020
Dokumentindhold: Retningslinjer for: <ul style="list-style-type: none"> • Tilbuddets arbejde med de lovpligtige faser i en APV • Tilbuddets forebyggende arbejde inden for det psykiske arbejdsmiljø • Tilbuddets forebyggende arbejde inden for det fysiske arbejdsmiljø • Tilbuddets arbejde med arbejdsulykker 	

1 Indledning

I Speciaalsektoren er formålet "at medvirke til, at hvert enkelt menneske, der benytter vores tilbud, får de bedst mulige vilkår for at mestre sin egen tilværelse". Et psykisk og fysisk arbejdsmiljø, der er både sikkert og sundt, påvirker positivt medarbejdernes evne til og mulighed for at levere en højt specialiseret indsats til gavn for borgerne. Et solidt forebyggelsesarbejde udgør et vigtigt fundament for en attraktiv arbejdsplads, hvor kerneopgaven er i centrum, og hvor medarbejdere og ledere trives.

I Speciaalsektoren arbejder vi efter en standard for arbejdsmiljø. Standarden sætter fokus på:

- Det systematiske arbejdsmiljøarbejde gennem arbejdet med APV
- Risikofaktorer i det psykiske arbejdsmiljø
- Risikofaktorer i det fysiske arbejdsmiljø
- Arbejdsulykker

Arbejdstilsynets risikobaserede tilsyn har netop fokus på ovenstående områder. Når vi arbejder i overensstemmelse med Arbejdstilsynets fokusområder, arbejder vi samtidigt med at skabe muligheder og vilkår for tilfredse og glade medarbejdere. Arbejdet med standarden for arbejdsmiljø fungerer således som løftestang og sikrer et højt niveau i den arbejdsmiljømæssige praksis.

Et godt arbejdsmiljø skabes imidlertid ikke alene af de faktorer, der er adresseret i standarden. Forebyggelse af overgreb samt sygefravær er eksempler på centrale emner, der ikke er medtaget i standarden. Men det arbejder vi med i en anden sammenhæng.

Forebyggelse af overgreb arbejdes der systematisk med i regi af kvalitetsmodellens standard for forebyggelse af overgreb. Det arbejdsmiljøbetingede fravær er en obligatorisk del af APV-processen, ligesom ledelsen på tilbuddene har et kontinuerligt fokus på sygefravær gennem opfølgning på fraværstal og efterlevelse af den regionale sygefraværspolitik.

2 Fremgangsmåden

Dette dokument udgør Speciaalsektorens regionale retningslinje for kvalitetsmodellens standard for arbejdsmiljø.

På baggrund af den regionale retningslinje udarbejder det enkelte tilbud en lokal retningslinje, der beskriver arbejdet med standarden på tilbudsniveau; herunder:

- Formålet med arbejdet
- Hvordan arbejdet udføres
- Hvem der er ansvarlig for arbejdets udførelse
- Hvor arbejdet finder sted
- Hvornår arbejdet finder sted

Den lokale retningslinje formuleres i overensstemmelse med den regionale retningslinjes krav og adresserer således temaerne APV, psykisk og fysisk arbejdsmiljø samt arbejdsulykker.

3 ArbejdsPladsVurdering (APV)

ArbejdsPladsVurdering (APV) er en vigtig proces, som fungerer som omdrejningspunkt for arbejdsmiljøindsatsen. APV'en kan bruges til at sætte arbejdsmiljøarbejdet i system: Kortlægge det samlede arbejdsmiljø, udpege de områder, hvor der er behov for en indsats og lægge en plan for, hvordan man vil forbedre arbejdsmiljøet. Det er også her, at alle får mulighed for at give deres vurdering af arbejdsmiljøet og for at gå i dialog med hinanden, bl.a. om de løsninger, der skal til for at forbedre det. Formålet med arbejdspladsvurderinger er at sikre, at arbejdspladsen arbejder systematisk og løbende med at forebygge/løse problemer i arbejdsmiljøet, så alle former for arbejdsskader forebygges.

APV-processen bliver en gang om året igangsæt af Specialsektorens arbejdsmiljøkoordinator. Der er her en forventning om, at tilbuddene kortlægger og vurderer arbejdsmiljøet samt udarbejder APV-handleplaner, såfremt kortlægningen synliggør problemer, som ikke umiddelbart kan løses. Udarbejdelse af APV-handleplaner kan ligeledes ske på andre tidspunkter af året. Når der i arbejdsmiljøet konstateres et problem, skal dette forsøges løst straks. Er det ikke muligt, skal der udarbejdes en APV-handleplan, der sikrer, at de rette processer iværksættes i relation til at få problemet løst.

APV-processen er således både en dynamisk proces, der igangsættes ved behov og en proces, der igangsættes systematisk en gang om året.

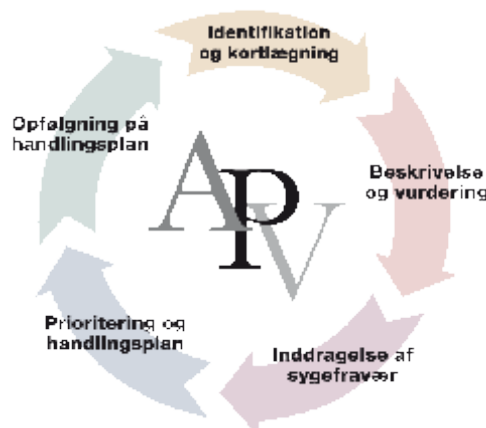
Retningslinjer for hvordan der arbejdes med de lovpligtige faser i en APV

Tilbuddet har metodefrihed i forhold til valg af metode til gennemførelse af APV. Arbejdsmiljøloven dikterer imidlertid følgende krav til en APV:

- APV skal være skriftlig.
- APV skal være tilgængelig for både ledelsen, medarbejderne og Arbejdstilsynet.
- Ledelsen og medarbejderne skal samarbejde om APV-processen.
- APV-processen består af fem faser.

De fem faser i APV'en

- Identifikation og kortlægning
- Beskrivelse og vurdering
- Inddragelse af virksomhedens sygefravær
- Prioritering af løsninger og udarbejdelse af en handleplan
- Opfølgning på handleplan



Rammer for APV-processen i Region Nordjylland

- I Region Nordjylland er det besluttet, at der hvert år skal udarbejdes en APV.
- I de tilfælde, hvor tilbuddets kortlægning afslører problemer, der ikke umiddelbart kan løses, skal der oprettes en APV-handleplan. Handleplanen oprettes i Region Nordjyllands elektroniske APV-database "SafetyNet".
- Tilbuddets arbejdsmiljøgruppe gennemfører hvert efterår en arbejdsmiljøgennemgang af det fysiske arbejdsmiljø. Arbejdsmiljøgennemgangen er kortlægning af det fysiske arbejdsmiljø i en 'light-udgave'.
- Hvert andet år gennemføres der på regionalt niveau en elektronisk trivselsmåling, der fungerer som tilbuddets kortlægning af det psykiske arbejdsmiljø.
De år hvor den regionale trivselsmåling ikke gennemføres, skal tilbuddet som minimum følge op på de igangsatte handleplaner og beskrive nytilkomne udfordringer. Tilbuddet vurderer selv, om der er behov for en ny kortlægning af det psykiske arbejdsmiljø.
- APV for gravide:
I APV-arbejdet er det vigtigt at have fokus på gravide medarbejdere. Gravide medarbejdere skal opleve et positivt og sikkert graviditetsforløb, således det er muligt at fortsætte med at arbejde frem til den planlagte barsel - uden fare for sig selv og det ufødte barn.
Der skal både udarbejdes en generel APV for gravide på tilbuddet samt en individuel APV for den enkelte gravide.

APV-processen i Speciaalsektoren

- Speciaalsektorens arbejdsmiljøkoordinator igangsætter den årlige APV-proces i januar/februar gennem udsendelse af mail til alle tilbud.
- Tilbuddets arbejdsmiljøgruppe følger op på det forgangne års handleplaner og kortlægger eventuelle nye problematikker.
- Arbejdsmiljøgrupperne udarbejder APV-handleplaner, såfremt kortlægningen afslører problemer, som ikke umiddelbart kan løses.
- Eventuelle APV-handleplaner, som tilbuddet ikke selv kan løse indenfor tilbuddets egne økonomiske rammer (beløb over 100.000 kr.), indsendes til Speciaalsektorens arbejdsmiljøkoordinator med henblik på sagsbehandling til Speciaalsektorens APV-pulje¹.
Deadline for indsendelse af handleplaner er d. 15. maj.
- Speciaalsektorens APV-pulje er budgetmæssigt placeret som anlægsmidler, da der normalvis søges om løsninger til bygningsmæssige problemstillinger. Finansiering via APV-puljen indgår i tilbuddets takstberegning de efterfølgende år.

APV-processen på tilbuds niveau

- Arbejdsmiljøgruppen arbejder med de lovpligtige faser i APV mindst en gang om året, ligesom der løbende udarbejdes APV-handleplaner ved behov.
- Tilbuddet skal sikre, at der tages stilling til samspillet mellem medarbejdere, arbejdsmiljøgruppen og MED-udvalg, så alle er involveret på relevant vis.

¹ Praktisk sker det ved i SafetyNet at ændre den ansvarlige for handleplanen. Socialdirektøren tildeles handleplanen og gøres således ansvarlig. Der sendes orienteringsmail til arbejdsmiljøkoordinatoren.

4 Det psykiske arbejdsmiljø

Arbejdet med det psykiske arbejdsmiljø skal sikre et sikkert og sundt arbejdsmiljø for medarbejdere og ledere på Speciaalsektorens tilbud. I relation til de opgaver, der løses i Speciaalsektoren er der en række forhold, som kræver et særligt fokus. Når Arbejdstilsynet fører tilsyn med det psykiske arbejdsmiljø på sektorens tilbud, vurderer de i særdeleshed de forhold, som fremhæves i det følgende².

Retningslinjer for, hvordan tilbuddet arbejder med forebyggelsesinitiativer inden for det psykiske arbejdsmiljø

Høje følelsesmæssige krav

Arbejdet på dag- og døgninstitutioner er som udgangspunkt kendetegnet ved høje følelsesmæssige krav. Høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker handler om, at arbejdet indebærer kontakt med borgere, der stiller høje krav til medarbejderens indlevelsessevne, evne til at rumme borgernes følelser, evne til at håndtere eller skjule egne følelser, evne til at tilpasse kommunikation og adfærd til de mennesker, man arbejder med, eller tilsvarende høje krav.

Kontakten med borgerne kan blive en psykisk belastning for medarbejderne, hvis de ikke oplever, at de har indflydelse på deres arbejde eller har mulighed for at få hjælp og støtte.

- Tilbuddets ledelse er ansvarlig for at formidle formål og rammer for arbejdet med henblik på at drøfte strategier til håndtering af reaktioner i forbindelse med evt. risiko for høje følelsesmæssige krav. Formidlingen sker f.eks. ved rekruttering, organisationsændringer og i forbindelse med oplæring og instruktion.
- Tilbuddet skal systematisk anvende relevante metoder til at efterbearbejde høje følelsesmæssige krav. Det kan eksempelvis være brug af ventilering, supervision, overlap, mentorordning eller lignende.

Skiftende arbejdstider og natarbejde

De fleste af kroppens biologiske funktioner har en bestemt døgnrytme. Det gælder f.eks. for puls, temperatur, blodtryk og adrenalinproduktion. Døgnrytmen betyder, at niveauet for den enkelte funktion er højest om dagen og som regel lavest om natten. Kroppens biologiske døgnrytme forstyrres dermed, hvis man arbejder om natten.

Skiftende arbejdstider – i særdeleshed når det inkluderer natarbejde – virker belastende for kroppen, og tilrettelæggelse af arbejdet er således yderst vigtigt i det forebyggende arbejdsmiljøarbejde.

- Tilbuddet tilbyder helbredssamtaler til medarbejdere med mindst 300 timers vågen natarbejde om året. Helbredssamtalerne afholdes af HR³.

² Der er selvsagt mange forhold, der har indflydelse på det psykiske arbejdsmiljø. Et centralt element i arbejdet med det psykiske arbejdsmiljø handler om at øge den sociale kapital. I arbejdet med den sociale kapital er der fokus på det, vi med rette kan skabe mere af f.eks. indflydelse på eget arbejde, mening i arbejdet, forudsigelighed, tillid, retfærdighed og samarbejde. Selv om social kapital ikke særskilt adresseres i retningslinjen, skal tilbuddene også arbejde med denne del af det psykiske arbejdsmiljø. Det sker f.eks. i forbindelse med den regionale trivselsundersøgelse hvert andet år, hvor elementerne i den sociale kapital kortlægges. Efter kortlægningen arbejder tilbuddene lokalt med handleplaner

³ Se mere om helbredssamtalerne på følgende [link](#)

- Tilbuddet skal beskrive, hvordan medarbejdere har mulighed for at få indflydelse på vagtplanlægningen herunder f.eks. antallet af nattevagter i træk, længden af vagterne og muligheden for at bytte vagter.
- Tilbuddet vurderer, om arbejdet og funktionen tillader muligheden for at power nappe om natten.

Arbejds mængde- og tidspres

Stor arbejds mængde og tidspres kan medføre stress og udbrændthed. Stress er ikke en sygdom i sig selv, men langvarig stress har ofte alvorlige konsekvenser for den enkeltes helbred, livskvalitet og arbejdspræstationer.

Stor arbejds mængde og tidspres viser sig ved, at forholdet mellem det arbejde, der udføres, og den tid, der er til rådighed til at udføre arbejdet, medfører, at der arbejdes i højt tempo, uden pauser i mange timer, uden mulighed for rotation eller lignende.

- Tilbuddets ledelse er ansvarlig for at formidle formål og rammer for arbejdet, så service- og kvalitetsniveau er klart og realistisk. Det kan f.eks. ske ved at definere 'kan- og skal'- opgaver.
- I perioder hvor der identificeres vedvarende, stor arbejds mængde- og tidspres uden udsigt til ændring iværksætter ledelsen i samarbejde med medarbejderne relevante og konkrete handlinger med det formål at forebygge stress og udbrændthed.
- Tilbuddet håndterer stress, hvis det opstår, og kan hentes inspiration i Regionens Arbejdsmiljøhåndbog.

Krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane

I Specialet er der nul tolerance, når det gælder krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane.

Krænkende handlinger er en samlet betegnelse for mobning, seksuel chikane og andre måder, som krænkelser kan forekomme på i arbejdet. Når der foregår mobning kan der være krænkende handlinger, men der kan godt være krænkende handlinger *uden* der foregår mobning.

Mobning: Der er tale om mobning, når en eller flere personer regelmæssigt og over længere tid – eller gentagne gange på grov vis – udsætter en eller flere andre personer for krænkende handlinger, som vedkommende opfatter som sårende eller nedværdigende. De krænkende handlinger bliver dog først til mobning, når de personer, som de rettes mod, ikke er i stand til at forsvare sig effektivt imod dem⁴.

Særligt skærpende er det, hvis den ansatte ikke kan vægre sig mod det. Eksempelvis pga. et ulige magtforhold, eller den professionelle forpligtende relation.

Seksuel chikane: Der er tale om seksuel chikane, når en patient, beboer, pårørende, borger eller kollega en enkelt gang eller gentagne gange på urimelig vis udsætter en ansat for uønskede handlinger af seksuel karakter, som den ansatte opfatter som krænkende.

Chikane pga. f.eks. etnicitet, køn, alder, religiøsitet, eller seksuel orientering: Der er tale om chikane, når en patient, beboer, pårørende, borger eller kollega en enkelt gang eller gentagne gange på urimelig vis udsætter en ansat for krænkende udtalelser eller adfærd med henvisning til f.eks. den ansattes etnicitet, køn, alder, religiøse overbevisning, eller seksuelle orientering mm.

⁴ Arbejdstilsynets definition af mobning - [Link](#)

I Speciaalsektorens Virksomheds MED-Udvalg er det besluttet, at der på alle områder eller tilbud skal foreligge lokale retningslinjer for forebyggelse og håndtering af krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane. De lokale retningslinjer skal være anvisende i forhold til forståelsen af krænkende handlinger, herunder håndtering og forebyggelse samt sanktioner i forbindelse med disse. Ligeledes skal det fremgå, hvordan medarbejdere og ledere kan få hjælp og rådgivning i tilfælde af krænkende handlinger, mobning og seksuel chikane på arbejdspladsen.

Tilbuddet udarbejder handleplan i SafetyNet, hvis mobning fremgår af kortlægningen af det psykiske arbejdsmiljø.

Oplæring og instruktion i relation til det psykiske arbejdsmiljø

Oplæring er den proces, hvor medarbejderen tilegner sig viden og indøver færdigheder, så arbejdet kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt. Oplæring skal sikre, at arbejdet udføres forsvarligt, så eventuelle risici og belastninger, der er forbundet med arbejdet, undgås eller forebygges.

Instruktion er typisk en målrettet besked om, hvordan medarbejderen skal udføre bestemte faser i sit arbejde. Instruktionen skal anviser, hvordan den ansatte skal håndtere situationer og anvende det understyr, der er vigtigt for, at arbejdet kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt.

- Det er arbejdsgiverens pligt til at oplære og instruere medarbejderne og føre tilsyn med, at arbejdet foregår på en farefri måde. Instruktionen skal være tilpasset arbejdets art og den enkelte ansattes forudsætninger, f.eks. uddannelse, alder og rutine. Det er f.eks. vigtigt med særligt fokus på nyansatte og vikarer⁵

⁵ Vejledning om Oplæring, instruktion og tilsyn med arbejdet – [Link](#)

5 Det fysiske arbejdsmiljø

Det fysiske arbejdsmiljø er det, vi kan se, høre, lugte og mærke i forbindelse med udførelsen af arbejdet. Arbejdet skal kunne udføres, så det er sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt, og udgangspunktet er, at det er arbejdet og arbejdspladsen, der skal tilpasses medarbejderen og ikke omvendt. Nedenstående emner indenfor det fysiske arbejdsmiljø er valgt og afgrænset med udgangspunkt i Arbejdstilsynets arbejdsmiljøvejvisere, hvor de hyppigste problematikker og centrale fokusområder inden for fysisk arbejdsmiljø er beskrevet.

Retningslinjer for, hvordan tilbuddet arbejder med forebyggelsesinitiativer inden for det fysiske arbejdsmiljø

Ergonomisk arbejdsmiljø

Ergonomisk arbejdsmiljø handler hovedsageligt om løft, træk og skub, om ensidigt belastende arbejde og om belastende arbejdsstillinger og -bevægelser. Med et godt ergonomisk arbejdsmiljø kan mange skader og smerter undgås. Den gode forebyggelse vedrører bl.a. grundig instruktion af medarbejderen, planlægning af arbejdet, så overbelastninger undgås, hensigtsmæssige fysiske rammer og medarbejderens brug af hjælpemidler på den rigtige måde.

Forflytninger og håndtering

- På de tilbud, hvor der foregår personforflytninger, uddannes udvalgte medarbejdere som forflytningsvejledere ved deltagelse på Region Nordjyllands forflytningsvejlederuddannelse eller det sikres, at tilsvarende kompetencer på anden måde er til stede lokalt på tilbuddet.
- Tilbuddet er ansvarligt for, at forflytningsvejledere/andre nøglepersoner med tilsvarende kompetence løbende vedligeholder deres viden om forflytninger.
- Forflytningsvejlederne underviser og instruerer systematisk relevante medarbejdere i at arbejde sikkert med forflytninger.
- Tilbuddet udarbejder forflytningsbeskrivelser på de borgere, hvor det er relevant.

Hjælpemidler

- Tilbuddet er ansvarligt for, at der lokalt er adgang til de hjælpemidler, som er nødvendige for, at arbejdet kan udføres sikkert og sundt.
- Tilbuddet er ansvarligt for, at medarbejderne instrueres og oplæres i brug af hjælpemidler.
- Tilbuddet sikrer, at hjælpemidlet regelmæssigt kontrolleres og vedligeholdes af sagkyndig.
- Tilbuddet vurderer og sikrer, at relevante medarbejdere anvender nødvendige værne- og hjælpemidler med henblik på at arbejde sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. Det gælder f.eks.
 - Særligt fodtøj f.eks. til køkken, badesituationer og havearbejde
 - Høreværn f.eks. til havearbejde og til arbejdet med højlydte borgere

Arbejdsstillinger og –bevægelser

- Tilbuddet er ansvarligt for, at medarbejderne instrueres i at risikovurdere fysisk krævende arbejde (f.eks. havearbejde og rengøringsarbejde) således, at det kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt.

Indeklima

En stor del af arbejdsdagen på Specialsektorens tilbud foregår inden døre, så indeklimaet har stor betydning for medarbejdernes trivsel og velvære. Et godt indeklima er afhængigt af et samspil mellem mange forskellige faktorer. I arbejdet med at skabe et godt indeklima, er der især fokus på forhold som luftens kvalitet (f.eks. ventilation, fugt, passiv rygning, støv og rengøring) temperatur og træk, lys og lyd (støj).

- Tilbuddet vurderer indeklimaet i forbindelse med den årlige APV og i forlængelse heraf udarbejdes der handleplaner, såfremt indeklimaforhold giver anledning til gener.

Kemisk arbejdsmiljø

Kemisk arbejdsmiljø omfatter stoffer og materialer, som medarbejderne bliver eller kan blive udsat for på arbejdspladsen. Farlige kemiske stoffer findes mange steder i arbejdsmiljøet og kan udgøre en sundhedsrisiko for de ansatte, hvis de ikke håndteres rigtigt. Det er derfor vigtigt, at arbejdet med kemikalier foregår sikkert og forsvarligt.

- Tilbuddet udarbejder arbejdspladsbrugsanvisninger (APB) på kemiske produkter i Retox-databasen, for eksempel på produkter som spray, maling, væsker, rengøringsmidler, trykflasker.
- Tilbuddet opbevarer produkter sikkert og forsvarligt og bag lås.
- Tilbuddet benytter Region Nordjyllands anbefalede rengøringsmidler, hvis medarbejderne gør rent i borgernes bolig eller i fællesarealer.

Biologisk arbejdsmiljø

Det biologiske arbejdsmiljø knytter sig til påvirkninger fra organisk (levende) materiale, dyr, planter og produkter herfra. Det vedrører derfor også smitte fra bakterier eller vira. Det biologiske materiale kan optages i kroppen gennem huden, gennem munden, eller når vi trækker vejret. Det er derfor vigtigt, at medarbejderne så vidt muligt ikke udsættes for disse potentielt skadelige påvirkninger.

Værnemidler

Tilbuddet vurderer og sikrer, at relevante medarbejdere anvender nødvendige værnemidler med henblik på at arbejde sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. Det gælder f.eks.:

- Handsker til arbejde med farlige produkter og hygiejne
- Beskyttelsesbriller til arbejde med farlige produkter
- Åndedrætsværn til beskyttelse mod indåndingsfarer

Infektionshygiejne

Infektionshygiejne er det faglige begreb for det forebyggende arbejde, der har til hensigt at forebygge infektioner, erhvervet på sit arbejde.

Der er i Specialsektoren udarbejdet en instruks for forebyggelse af smitsom sygdom. Instruksen indeholder en række infektionshygiejniske retningslinjer, som i forskellig grad er relevante for Specialsektorens tilbud. Retningslinjerne findes i arbejdsmiljøhåndbogen på følgende [link](#).

I relation til forebyggelse af infektioner er der endvidere udarbejdet følgende materiale, som tilbuddet skal kende og anvende, såfremt det skulle blive aktuelt:

- Retningslinje for stikuheld
- Vejledning om vaccinationer

Materialet kan findes i arbejdsmiljøhåndbogen på følgende [link](#).

Oplæring og instruktion i relation til det fysiske arbejdsmiljø

Oplæring er den proces, hvor medarbejderen tilegner sig viden og indøver færdigheder, så arbejdet kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt. Oplæring skal sikre, at arbejdet udføres forsvarligt, så eventuelle risici og belastninger, der er forbundet med arbejdet, undgås eller forebygges.

Instruktion er typisk en målrettet besked om, hvordan medarbejderen skal udføre bestemte faser i sit arbejde. Instruktionen skal anvise, hvordan den ansatte skal håndtere situationer og anvende det udstyr, der er vigtigt for, at arbejdet kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt.

- Det er arbejdsgiverens pligt til at oplære og instruere medarbejderne og føre tilsyn med, at arbejdet foregår på en farefri måde. Instruktionen skal være tilpasset arbejdets art og den enkelte ansattes forudsætninger, f.eks. uddannelse, alder og rutine. Det er f.eks. vigtigt med særligt fokus på nyansatte og vikarer⁶

⁶ Vejledning om oplæring, instruktion og tilsyn med arbejdet – [Link](#)

6 Arbejdsulykker

En fælles anmeldelses- og registreringspraksis i Specialsektoren sikrer:

- En fælles forståelse af ulykkesbegrebet
- En ensartethed hvad angår registrering
- Mulighed for systematisk forebyggelse på såvel tilbuds- som sektorniveau
- Mulighed for at tilvejebringe gyldig dokumentation, såfremt hændelser over tid skulle udvikle sig til en erhvervssygdom

Retningslinjer for tilbuddets anmeldelses- og registreringsprocedurer

I Specialsektoren opererer vi med to typer registreringer, når der sker hændelser i arbejdet, som er uacceptable og kræver dokumentation. Der skelnes mellem *arbejdsulykker* og *interne registreringer af fysisk og psykisk vold*⁷.

Definition af arbejdsulykke

En hændelse på arbejdet er en ulykke, når følgende tre kriterier er opfyldt:

- Der er tale om en personskade (fysisk eller psykisk).
- Skaden er forårsaget af en hændelse eller påvirkning, der har sammenhæng med arbejdet.
- Skaden er indtruffet pludseligt eller indenfor 5 dage.

Alle arbejdsulykker skal anmeldes, det gælder for både ansatte, elever, studerende samt vikarer. Alle ulykker skal anmeldes – også selv om de ikke medfører fravær.

Procedurer for anmeldelse af arbejdsulykker

- Det er arbejdsmiljøgruppen, der er ansvarlig for at indskrive arbejdsulykker i SafetyNet, ligesom det er gruppens ansvar at overholde deadlines.
- Arbejdsulykker *med fravær* anmeldes i SafetyNet inden 6 dage.
- Arbejdsulykker *uden fravær*, men med skadelidtes ønske om, at sagen behandles i forhold til erstatning, anmeldes i SafetyNet inden for 9 dage.
- Alle arbejdsulykker *med formodet risiko for fravær* anmeldes i SafetyNet.
- Hændelser med fysisk og/eller psykisk vold, hvor påvirkningsgraden er over 5, anmeldes som en arbejdsulykke.

Definition af intern registrering af fysisk og psykisk vold

En intern registrering af fysisk og psykisk vold skal udarbejdes, når en medarbejder har været udsat for en hændelse, der har karakter af fysisk og/eller psykisk vold, men hvor medarbejderen ikke er så påvirket, at der er tale om egentlig personskade. Når medarbejderen skal vurdere påvirkningsgrad, skal der svares på spørgsmålet: Hvor påvirket blev du fysisk og psykisk af pågældende hændelse? I relation til påvirkningsgrad arbejdes der med en skala fra 1-10.

- Hændelser med en påvirkningsgrad fra 1-5 registreres som en intern registrering af fysisk og psykisk vold.
- Hændelser med en påvirkningsgrad fra 6-10 anmeldes som en ulykke.

⁷ Rapporten: Ny anmeldelses- og registreringspraksis i Specialsektoren mv. kan ses på denne side [Link](#)

Det er vigtigt at påpege, at det kun er i forbindelse med fysisk og psykisk vold, at medarbejderen skal forholde sig til påvirkningsgrad. I alle andre situationer skal hændelser anmeldes som en ulykke (f.eks. fald, stikuheld, sammenstød m.v.).

Procedurer for intern registrering af fysisk og psykisk vold

- Det er den enkelte medarbejder, der er ansvarlig for at indskrive egne interne registreringer i SafetyNet.
- Vikarer udfylder særskilt skema⁸, som afleveres til arbejdsmiljøgruppen. Arbejdsmiljøgruppen har herefter ansvaret for at indskrive den interne registrering i SafetyNet.
- Hændelser med fysisk og/eller psykisk vold, hvor påvirkningsgraden er under 5, anmeldes som en intern registrering af fysisk og psykisk vold.
- Leder er ansvarlig for at dokumentere, at den interne registrering er læst og behandlet af arbejdsmiljøgruppen. Dette sker ved at afkrydse dertil oprettet felt i skemaet.

Fælles for ulykker og interne registreringer

- SafetyNet er den database, der benyttes til indskrivning af både arbejdsulykker og interne registreringer af fysisk og psykisk vold.
- Tilbuddet skal sikre, at alle medarbejdere er oplært i Speciaalsektorens anmeldelses- og registreringspraksis.
- Det gælder for såvel ulykker som interne registreringer af fysisk og psykisk vold, at tilbuddet er forpligtet til at uddrage læring og iværksætte forebyggelse, så hændelserne så vidt muligt undgås fremadrettet.

Retningslinjer for, hvordan tilbuddet følger op på en arbejdsulykke

Alle arbejdsulykker skal anmeldes i SafetyNet.

Såfremt der er behandlingsudgifter forbundet med arbejdsulykken, skal der i anmelderskemaet afkrydses "ja til erstatning". Er "ja til erstatning" afkrydset, er besøg hos egen læge, skadestuelæge eller tandlæge en nødvendighed, sådan at lægelig dokumentation kan indhentes.

Der findes i Speciaalsektoren en række sektorspecifikke retningslinjer der, såfremt det er relevant, skal inddrages i håndteringen og opfølgningen af en arbejdsulykke:

- Speciaalsektorens retningslinjer for politianmeldelse af overgreb
- Speciaalsektorens retningslinje om krisepsykologhjælp
- Speciaalsektorens vejledning om krisehjælp

Retningslinjer for, hvordan tilbuddet gennemfører analyser og understøtter læring af de passerede hændelser

- Som opfølgning på en arbejdsulykke, udarbejder arbejdsmiljøgruppen en analyse af ulykken på anmelderskemaet i SafetyNet med det formål at uddrage læring og justere tilbuddets forebyggende tiltag.
- Arbejdsmiljøgruppen følger løbende op på interne registreringer af fysisk og psykisk vold. Der udtrages læring af de enkelte episoder, ligesom der vurderes på mønstre og tendenser i registreringerne.

⁸ Anmeldesskemaer for vikarer mv. kan ses på denne side [Link](#)

- Arbejdsmiljøgruppen inddrager de øvrige medarbejdere i personalegruppen i analyserne og de iværksatte forebyggende tiltag.
- Arbejdsmiljøgruppen opretter en APV-handleplan i SafetyNet, hvis problemstillinger i relation til ulykker og interne registreringer ikke umiddelbart kan løses inden for kort tid.

7 Ansvar og dokumentation

Ansvarlig

Tilbudslederen har det overordnede ansvar for tilbuddets arbejde med kvalitetsmodellens standard for arbejdsmiljø; herunder for arbejdet med de regionale retningslinjer, tilbuddets lokale retningslinjer og kvalitetsmodellens øvrige trin. Tilbudslederen inddrager og aftaler ansvarsfordeling med den øvrige ledelse og medarbejdere og i særlig grad den eller de lokale arbejdsmiljøgrupper samt det Lokale MED Udvalg/MiniMED-udvalg. Ansvarsfordelingen skal fremgå af tilbuddets lokale retningslinje.

Dokumentation

I kvalitetsmodellen er der et pragmatisk dokumentationskrav. Det betyder, at der udelukkende skal foreligge skriftligt dokumentationsmateriale, såfremt det fremmer og kvalificerer arbejdsmiljøarbejdet. Tilbudslederen har ansvar for at sikre, at der foreligger relevant dokumentation for, at man på tilbudet arbejder i overensstemmelse med arbejdsmiljøstandarden og de regionale retningslinjer.

8 Referencer

Arbejdstilsynets materiale

- Vejledning om Arbejdspladsvurdering (APV) [Link](#)
- Vejledning om: Forflytning, løft og anden manuel håndtering af personer [Link](#)
- Vejledning om: Løft, træk og skub [Link](#)
- Vejledning om: Oplæring, instruktion og tilsyn med arbejdet [Link](#)
- Arbejdstilsynets "Arbejds miljøvejvisere" [Link](#)
- Arbejdstilsynets spørgeguides (psykisk arbejdsmiljø) [Link](#)

Region Nordjyllands Arbejds miljøhåndbog

- Region Nordjyllands digitale arbejdsmiljøhåndbog [Link](#)
- Region Nordjyllands sygefraværspolitik [Link](#)
- I Region Nordjylland findes der 9 retningslinjer, der relaterer sig til arbejdsmiljø (APV, Arbejdsulykker, Byggeri, Forflytning, Gravide, Mobning og chikane, Natarbejde, stress og vold). [Link til oversigt](#).

Specialesektorens dokumenter

- Specialesektorens mission, vision og værdier [Link](#)
- [Link til materiale om håndtering af vold i Specialesektoren – herunder bl.a.:](#)
 - Retningslinje om krisepsykologhjælp
 - Vejledning om krisehjælp
 - Retningslinje om politianmeldelse
- [Link til materiale om arbejdsskader og -ulykker i Specialesektoren – herunder bl.a.:](#)
 - Rapport: Ny anmeldelses- og registreringspraksis i Specialesektoren
 - Skema til elever og vikarer

9 Definition af begreber

APV

APV er en forkortelse for en ArbejdsPladsVurdering. APV-processen består af 5 trin: Identifikation og kortlægning, beskrivelse og vurdering, inddragelse af sygefravær, prioritering og handleplan, opfølgning på handleplan. Som hjælp til at identificere og kortlægge eventuelle arbejdsmiljøproblemer kan flere forskellige metoder inddrages i processen, for eksempel rundring, spørgeskemaundersøgelse eller fokusgruppeinterview.

APV handleplan

APV og APV-handleplan forveksles ofte med hinanden. En APV handleplan er resultatet af den APV proces, som arbejdsmiljøgruppen har gennemført.

Arbejdsskade

Arbejdsskader er en fælles betegnelse for arbejdsulykker og erhvervssygdom/arbejdsbetinget sygdom.

Arbejdsulykke

- Der er tale om en personskade (fysisk eller psykisk).
- Skaden er forårsaget af en hændelse eller påvirkning, der har sammenhæng med arbejdet.
- Skaden er indtruffet pludseligt eller indenfor 5 dage.

Erhvervssygdom

En erhvervssygdom er en sygdom eller lidelse, som skyldes arbejdet eller de forhold, som arbejdet er foregået under. Det vil sige, at sygdommen skal være opstået på grund af påvirkninger på arbejdet, og at sammenhængen mellem påvirkningerne og sygdommen er kendt i den medicinske forskning.

Intern registrering af fysisk og psykisk vold

En hændelse, der har karakter af fysisk og/eller psykisk vold, men hvor medarbejderen ikke er så påvirket, at der er tale om egentlig personskade. Hændelser med en påvirkningsgrad fra 1-5 (skala fra 1-10) registreres som en intern registrering af fysisk og psykisk vold. Det er medarbejderen selv, der vurderer påvirkningsgraden.

Mobning

Der er tale om mobning, når en eller flere personer regelmæssigt og over længere tid – eller gentagne gange på grov vis – udsætter en eller andre personer for krænkende handlinger, som vedkommende opfatter som sårende eller nedværdigende. De krænkende handlinger bliver dog først til mobning, når de personer, som de rettes mod, ikke er i stand til at forsvare sig effektivt imod dem.

Risikovurdering

Risikovurdering er dels at vurdere hvilke skader eller påvirkninger en given arbejdssituation kan forårsage, men også en vurdering af sandsynligheden for, at der opstår skader.

Seksuel chikane

Der er tale om seksuel chikane, når en patient, beboer, pårørende, borger eller kollega en enkelt gang eller gentagne gange på urimelig vis udsætter en ansat for uønskede handlinger af seksuel karakter, som den ansatte opfatter som krænkende.

Social kapital

Social kapital er værdien af stærke samarbejdsrelationer på arbejdspladsen. Grundtanken i social kapital er, at man ved at opbygge og udnytte stærke relationer i virksomheden kan gavne kvalitet og effektivitet - og samtidig styrke trivsel og godt arbejdsmiljø.

Yderligere oplysninger

Fakta om kvalitetsmodellen på det sociale område

Dansk Kvalitetsmodel på det sociale område er udviklet i et samarbejde mellem de 5 regioner og Danske Regioner.

Modellen er et resultat af de senere års øgede fokus på dokumentation og kvalitetsudvikling i den offentlige sektor. Et sådant fokus stiller større krav til de sociale tilbud om at kunne begrunde, beskrive og dokumentere den sociale indsats og dens virkninger. Og det stiller krav om løbende forbedring af indsatsen.

På det enkelte tilbud er kvalitetsmodellen et redskab, der muliggør faglig udvikling og læring blandt medarbejdere. For borgerne medfører modellen et øget fokus på en række centrale områder i indsatsen. Som konsekvens af modellens indførelse vil pårørende og offentligheden desuden kunne opnå større gennemsigtighed i tilbuddets indsats.

Du kan få mere viden om kvalitetsmodellen på det sociale område

- På Region Nordjyllands [hjemmeside om kvalitetsmodellen](#)
- På kvalitetsmodellens [nationale hjemmeside](#)



Regionale retningslinjer for Kvalitetsmodellens standard for arbejds miljø

Specialektoren
Niels Bohrs Vej 30
9220 Aalborg Øst

April 2020



REGION NORDJYLLAND
– i gode hænder