

Forebyggelse af vold og trusler

Ulykkesanalyseværktøj



Vejledning

FOA har udarbejdet dette værktøj til analyse af arbejdsulykker samt nærved-ulykker. Værktøjet er særligt udarbejdet til parkeringsserviceassistenter og trafikkontrollører, med fokus på vold og trusler.

Hvorfor netop dette værktøj?

Alle arbejdsulykker bør undersøges med fokus på, hvorfor ulykken skete. Viden fra undersøgelsen kan I bruge til at handle målrettet, så ulykken ikke gentager sig.

Dette værktøj er lavet særligt til netop din branche. Derfor er værktøjet nemt at bruge og giver konkrete ideer til, hvad der kan være skyld i ulykken.

Hvem skal bruge værktøjet?

Værktøjet er primært lavet til arbejdsmiljøgruppen, men andre, som har interesse i ulykkesforebyggelse, kan også anvende værktøjet. Skadelidte og eventuelle vidner bør inddrages i undersøgelsen.

Hvornår skal værktøjet bruges?

Helst så hurtigt så muligt efter ulykken. Dog bør skadelidte ikke deltage, hvis han/hun er i chok. Vent da med at inddrage skadelidte.

Hvordan skal værktøjet bruges?

1. Checkliste med mulige årsager

Afkryds de årsager, som I mener, er medvirkende til eller skyld i ulykken (side 3).

2. Ulykkestre

Beskriv kort ulykken og skadevolder. Skriv de afkrydsede årsager ind i skemaet på side 4-5. Spørg ”hvorfor” for hver årsag, I har skrevet ind i skemaet. Skriv jeres svar med stikord i boblerne. Spørg hvorfor igen, til det ikke længere giver mening.

3. Handlingsplan i APV

Diskuter handlemuligheder og beslut hvilke handlinger, I vil iværksætte. Skriv dem ind i skemaet på side 6 eller i jeres APV. Anfør deadline og ansvarlig, samt hvornår I følger op på, om handlingerne har virket.

1. Checkliste med mulige årsager.

Kryds de årsager af, I mener, har været medvirkende.

Årsager

Valgmuligheder

A. Arbejdsstedets indretning

- Belysningen var dårlig
- Udsynet var forringet
- Opmærksomheden var forringet pga. fx støj
- Skiltningen var uhensigtsmæssig og svær at forstå for borgeren
- Andet

B. Tekniske hjælpemidler og tilkald af hjælp

- Alarmsystem/tilkaldesystem virkede ikke efter hensigten
- Kommunikationen med modtager af alarmopkald svigtede
- Politi blev tilkaldt, men kom "for sent"
- Andet

C. Arbejdets organisering

- Der manglede procedurer og retningslinjer for arbejdets udførelse
- Der var tidspres/ikke tilstrækkelig tid til at udføre opgaven
- Der manglede hjælp og støtte
- Assistent/kontrollør var udkørt pga. lange vagter og/eller modurturnus
- Assistent/kontrollør foretog flere funktioner samtidig
- Assistent/kontrollør arbejdede alene
- Måltal/resultatkrav udgjorde en stressfaktor
- Planlægningen af arbejdet var uhensigtsmæssig, idet ...
- Andet

D. Adfærd

- Assistent/kontrollør foretog uhensigtsmæssige bevægelser eller handlinger
- Assistent/kontrollør kommunikerede uhensigtsmæssigt med borger
- Assistent/kontrollør overså risikoen/faren
- Assistent/kontrollør anvendte ikke alarmer/tilkaldesystem
- Assistent/kontrollør havde mistet eller manglede overblik over arbejdssituationen
- Andet

E. Instruktion, koordinering, information, uddannelse

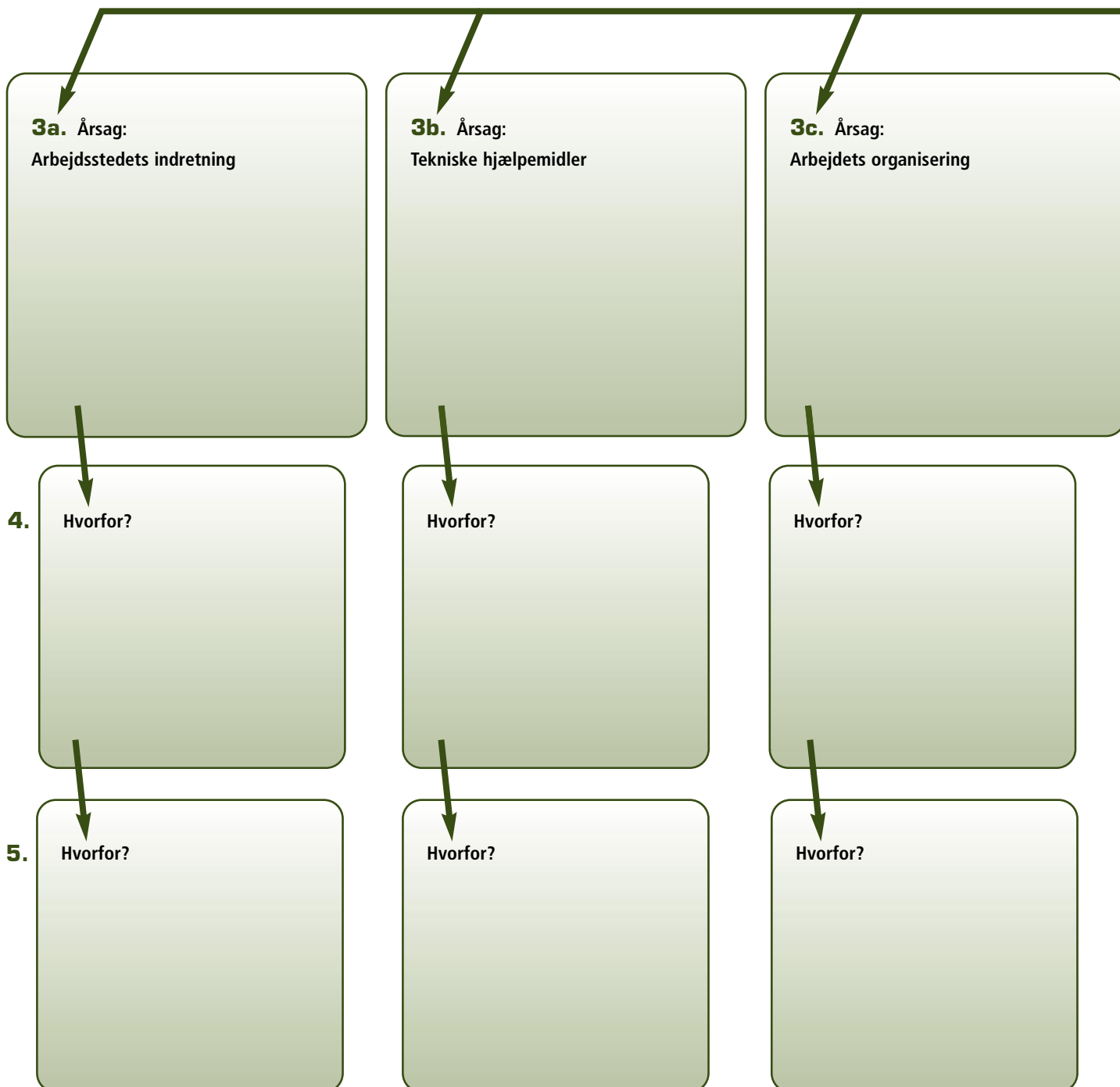
- Mangelfuld instruktion i den konkrete opgave, herunder parkeringsregler/billetteringsregler
- Mangelfuld instruktion i, hvordan man undgår vold, herunder konflikthåndtering
- Utilstrækkelig erfaring/oplæring/viden/uddannelse i øvrigt
- Utilstrækkelige muligheder for at tale face-to-face med kolleger og ledelse
- Utilstrækkelig faglig kontakt med kolleger og ledelse
- Andet

F. Arbejdets indhold

- Mødte borger, som havde modtaget parkeringsafgift
- Stillede krav til borger, fx om at vise legitimation
- Udførte opgaver i område, hvor der ofte opstår problemer
- Uklare parkeringsregler gav anledning til konflikt
- Misforståelser opstod pga. sproglige vanskeligheder
- Konflikt opstod efter at borger uden billet var stået af bussen
- Andet

2. Ulykkestræ

1. Beskriv skaden kort.
2. Beskriv skadevolder kort.
3. Overfør de årsager, I krydsede af ovenfor på checklisten til skemaet.
4. Spørg hvorfor: Drøft de bagvedliggende årsager og skriv dem ind i første række.
5. Bliv ved med at spørge hvorfor, til det ikke længere giver mening.



1. Skade

2. Skadevolder

3d. Årsag:
Adfærd

3e. Årsag:
Instruktion, koordinering,
information, uddannelse

3f. Årsag:
Arbejdets indhold

Hvorfor?

Hvorfor?

Hvorfor?

Hvorfor?

Hvorfor?

Hvorfor?

3. Handlingsplan i APV

Lav en handlingsplan og overfør den efterfølgende til jeres APV. I kan bruge dette skema, eller I kan skrive direkte ind i jeres APV-handlingsplan på arbejdspladsen.

Skema til handleplan og opfølgning:

Emne, der skal gøres noget ved: (overskrift)

Hvad er formålet? (fx forebygge vold og trusler)

Hvem deltager?

Delopgaver:

Hvad gør vi?

Hvornår gør vi det?

Hvem har hovedansvaret?

Hvad gør vi?	Hvornår gør vi det?	Hvem har hovedansvaret?

Hvornår skal vi lave evaluering og opfølgning? (fx på møde i måned/år)

Hvem har ansvar for, at vi evaluerer og følger op?

Ansvarer indebærer: (fx indsamling af viden om, hvad der er gjort, hvad der har virket, og hvad der kan gøres om/bedre)

Noter:

FOA
FAGOGARBEIDE
Stauings Plads 1-3
1790 København V

Tlf.: 46 97 26 26
www.foa.dk

Politisk ansvarlig: Inger Bolwinkel
Redaktion: Arbejdsmiljøkonsulent Nina Hedegaard
Layout: GraFOA Maja Honoré
Tryk: FOAs Trykkeri og Pjec1heden, marts 2012