

**ARBETSMILJÖ
VERKET****INSPEKTIONSMEDELAND**Datum
2008-02-18Vår beteckning
AIST 2008/4904
AIST 2008/4905
AIST 2008/4908
AIST 2008/4910Sid
1 (9)

Distriktet i Stockholm

Marianne von Döbeln, 08-475 01 42

stockholm@av.se

Agneta Karlström, 08-475 01 60

Stockholms kommun
Stadsledningskontoret
105 35 STOCKHOLM**Resultatet av inspektionen**

Ert org. nr	212000-0142
Arbetsställe	Socialtjänsten Älvsjö SDN Försörjningsstöd, Missbruksenheten, Barn och familj enheten och ungdomsenheten
Besöksadress	Stationsplan 11, Älvsjö
Besöksdatum	2008-02-05
Deltagare i inspektionen:	Lena Persson, socialsekreterare, barn Elisabeth Tevall, socialsekreterare, barn Björn Hellström socialsekreterare, ungdom Johan Adam, socialsekreterare, ungdom Helena Näsström socialsekreterare, missbruk Hulda Magnusson socialsekreterare, missbruk Sophia Bergman, socialsekreterare försörjningsstöd Christina Berends, enhetschef Lars-Gunnar Vinsa, områdeschef Ann-Catrine Hjerta, skyddsombud Agneta Karlström, arbetsmiljöinspektör Marianne von Döbeln, arbetsmiljöinspektör

Ni ska före den 15 maj 2008 informera Arbetsmiljöverket vad ni har gjort med anledning av de brister och krav vi redovisar här. I svaret bör ni särskilt beskriva:

- hur ni fört ut innehållet i inspektionsmeddelandet till berörda medarbetare
- hur ni har uppfyllt kraven
- hur skyddsombud och övrig personal har varit delaktiga vid genomförandet av åtgärderna



Även skyddsombudet bör underteckna svaret och på så sätt visa att han tagit del av det.

Var vänlig ange vår beteckning AIST 2008/4904/4905/4908/4910 i svaret.

Se 7 kap. 3 § arbetsmiljölagen.

Bakgrund

Arbetsmiljöverkets uppgift är att kontrollera efterlevnaden av arbetsmiljön och de föreskrifter som utfärdats med stöd av lagen. Syftet med arbetsmiljölagstiftningen är att alla arbetstagare ska erbjudas sådana arbetsförhållanden, ur såväl fysisk-, psykisk och social synpunkt, att de inte drabbas av ohälsa eller skador.

Socialsekreterare som arbetar med myndighetsutövning inom kommunernas Individ och familjeomsorg är en av de yrkesgrupper som har stora påfrestningar i sitt arbete och som kan utsättas för hotfulla eller våldsamma situationer.

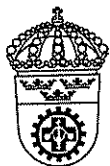
Socialsekreterarna återfinns i sjuk och arbetsskadestatistiken främst till följd organisatoriska och sociala faktorer.

Arbete med människor skapar normalt engagemang och tillfredsställelse, men om det saknas förutsättningar för att utföra ett professionellt arbete, t ex på grund av underbemanning, uppstår känslor av otillräcklighet som bidrar till ökad psykisk belastning. Detta tillsammans med andra påfrestningar såsom arbetsmängd, tidspress, otydliga förväntningar och våld- eller hot om våld utgör en betydande risk för ohälsa och sjukskrivningar.

Målet med tillsynen är att undersöka förekomsten av stress/hög arbetsbelastning, våld eller hot om våld samt vilka åtgärder arbetsgivaren vidtagit för att minska risken för ohälsa.

Genomförandet av inspektionen

Arbetsmiljöverket har genomfört ett gruppsamtal med socialsekreterare ur barn och familj, ungdom, missbruk samt försörjningsstöd. Vid gruppsamtalet var syftet att låta arbetstagarna beskriva sin uppfattning och upplevelse av arbetssituationen. Efter gruppsamtalet träffade Arbetsmiljöverket områdeschef, enhetschef och skyddsombud, med avsikt att inhämta kompletterande information och klarläggande samt att få arbetsgivarens och skyddsombudet bedömning av de arbetsmiljöproblem som framkommit.



På stadsdelen finns en arbetsmiljöpärm som behöver uppdateras samt gås igenom med de anställda så att den blir ett levande verktyg. Arbetsgivaren har nyligen genomfört en kartläggning av den psykosociala arbetsmiljön. De frågor som behöver diskuteras vidare har tagits upp på arbetsplatsträffar.

Avslutningsvis sammanfattade Arbetsmiljöverket sina iakttagelser både angående att socialsekreterarna trivdes på sin arbetsplats och angående brister i arbetsmiljön som behöver åtgärdas.

Brister och krav

Introduktionsrutiner

Arbetsgivaren ska så tidigt som möjligt introducera nyanställda i de arbetsuppgifter som finns i verksamheten. Det är viktigt att nyanställda och vikarier får en enhetlig introduktion som ger dem en uppfattning om arbetet och de eventuella risker som finns.

Vid inspektionen framkom att introduktionen för nya socialsekreterare inte varit tillräcklig.

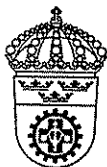
Information om larm, rutiner kring hot och våldssituationer och hembesök och vilket krisstöd som fanns var några frågor som inte varit tillräcklig i socialsekreterarnas introduktion.

Det finns mentorskap inom enheten som innebär att den anställda introduceras i arbetsuppgifterna av en erfaren kollega. Säkerhetsansvarig person introducerar i larm etc. Vid samtalet framkom att den introduktionen är väldigt omfattande och att det är svårt att komma ihåg efteråt vad som ingick.

Någon aktuell checklista som stöd för både för chef och anställd om vad som ska ingå i introduktionen fanns inte vid inspektionen. Det finns risk att vissa frågor inte beaktas i introduktionen om det inte klart framgår vad som ska gås igenom och vem som introducerar i vilka frågor.

Krav

1. Ni ska se till att era skriftliga introduktionsrutiner för socialsekreterare är aktuella och att de tillämpas för samtliga nyanställda, vikarier, personal som återkommer från en längre tids ledighet och, i förekommande fall, praktikanter.



Introduktionen ska ges i sådan tid och på sådant sätt att risk för ohälsa och skador kan undvikas. Rutinerna ska vara konkret anpassade för arbetet i den enhet där man ska arbeta. Det ska framgå vem som ska göra vad i introduktionens olika delar. Introduktionen ska ge kunskaper om den egna arbetsuppgiften, dess arbetsmiljöaspekter och risker, hur riskerna ska undvikas samt om arbetsmiljöarbetet på arbetsplatsen.

Introduktionen ska ges och anpassas efter var och ens förutsättningar.

Ni ska vidare ha rutiner för att följa upp hur introduktionen fungerat och att fånga upp behov av kompletteringar.

Se 5 och 7 § Arbetsmiljöverkets föreskrifter (AFS 2001:1) om systematiskt arbetsmiljöarbete.

Riskbedömning samt skriftliga rutiner för hot och hot om våld

I arbetet som socialsekreterare finns situationer där våld eller hot om våld kan förekomma. Detta innebär risk för skada eller ohälsa.

Vid samtalet med chefer framkom att skriftliga säkerhetsrutiner saknas finns inom enheten. De muntliga rutiner som ges till socialsekreterarna följs inte eller att de inte är kända av alla.

Någon kontinuerlig genomgång och uppdatering av säkerhetsrutinerna genomförs inte på arbetsstället.

Väl fungerande rutiner som är kända av alla anställda kan förebygga och minska risken för våld och hot.

Det framkom att socialsekreterarna inte alltid ser till att möblering i tjänsterum eller i besöksrum och att den egna placeringen i rummet möjliggör reträtt väg vid behov.

Det framkom att ex. försörjningsstöd i snitt tar emot 114 besök per vecka och att dessa till största del sker i det egna rummet på grund av för få besöksrum.

Enligt uppgift finns instruktioner om att hembesök inte ska göras av en ensam socialsekreterare. Detta följs inte alltid. En orsak som uppgavs var svårigheter att hitta gemensamma tider.

Vidare framkom att rutiner för övning av åtgärder vid larm saknas.



Krav

2. Ni ska göra en undersökning och riskbedömning av arbetsmiljön i samtliga lokaler utifrån ett säkerhetsperspektiv ex. hembesök, reception, besöksrum och socialsekreterares tjänsterum.

Se 8 § AFS 2001:1.

3. Utifrån vad som framkommer vid er kartläggning ska ni vidta åtgärder. De åtgärder som inte genomförs omedelbart ska föras in i handlingsplan där det klart framgår vad som ska göras och när det ska vara åtgärdat och av vem.

Se 10 § AFS 2001:1.

4. Ni ska se till att era säkerhetsrutiner/instruktioner – rutiner gällande våld eller hot om våld i arbetet är aktuella och att dessa är anpassade till de situationer som kan uppstå i verksamheten och vid enhetens olika lokaler.

Ni ska se till att rutinerna instruktionerna är kända bland alla anställda och att dessa följs upp fortlöpande.

Se 3 § AFS 1993:2 om våld och hot i arbetsmiljön.

5. Ni ska se till att samtliga berörda, d v s arbetsledning, socialsekreterare, fast anställda och extra personal har kunskap om ovanstående rutiner/instruktioner. Ni ska regelbundet följa upp att instruktionerna följs, och ge kunskap om riskerna som följer med att dessa inte tillämpas.

Se 4 § AFS 1993:2 om samt 7 § AFS 2001:1 ändrad lydelse genom AFS 2003:4 om systematiskt arbetsmiljöarbete.

6. Ni ska inom ert systematiska arbetsmiljöarbete, regelbundet följa upp om era säkerhetsrutiner är tillräckliga och om de behöver förändras eller förbättras.

Se 3 § AFS 1993:2.

Fortbildning i bemötande av utåtagerande klienter

Socialsekreterarna beskriver att deras arbete blivit svårare, klienter har mer omfattande och tyngre problematik idag än tidigare. Många som kommer till socialsekreterarna är psykiskt stressade och reagerar negativ på väldigt små krav. Förebyggande kunskaper om hur kommunikation och förhållningssätt påverkar psykiskt stressade klienter i mötet är ett sett att minska risken för att hindra uppkomsten av hot och hot om våld.



Ordinarie personal liksom vikarier inklusive receptionspersonal kan behöva en fördjupad kunskap främst i bemötande av utåtagerande personer för att på ett förebyggande sätt kunna klara hotfulla eller på annat sätt psykiskt påfrestande situationer.

Någon rutin för återkommande kompetenspåfyllnad i bemötande av klienter finns inte samt att socialsekreterarna uppgav att behov finns.

Krav

7. Ni ska se till att de anställda regelbundet erhåller sådana kunskaper, och sådan information så att de kan utföra sitt arbete på ett säkert sätt och så att riskerna för att utsättas för våld eller hot i arbetsmiljön förebyggs.

Se 4 § AFS 1993:2.

Första hjälpen och krisstöd

På alla arbetsplatser ska det finnas en beredskap samt rutiner för första hjälpen och krisstöd. Beredskapen och rutiner ska vara anpassade efter verksamhetens art, omfattning och särskilda risker. De framkom att de anställda inte kände till de rutiner som finns i verksamheter.

Krav

8. Ni ska se till att era skriftliga rutiner för första hjälpen och hur krisstöd fungerar för er verksamheten görs kända för alla anställda.

Se 5 § och bilaga 2 AFS 1999:7 om första hjälpen och krisstöd.

Trafiksäkerhets policy

Trafikolyckor står för mer än en femtedel av alla arbetsolycksfall med dödlig utgång i Sverige. Att vistas i trafiken i arbetet är en arbetsmiljöfråga, där arbetsgivare bär ansvaret för att skapa en så trafiksäker miljö som möjligt för sina anställda.

Socialsekreterarna använder arbetsgivarens fordon i arbetet för att exempelvis köra klienter till olika institutioner och det förekommer även att barnhandläggare använder arbetsgivarens fordon för att köra familjer och barn i tjänsten. Trafiksäkerhetsfrågorna har inte diskuterats i arbetsmiljöhänseende, och riskbedömningar med avseende på detta görs inte.

Inom Älvsjö SDN finns en arbetsmiljöpolicy, men vid inspektionstillfället var det inte känt om den omfattar trafiksäkerhetsaspekterna.



Krav

9. Ni ska undersöka arbetsförhållandena när fordon körs i tjänsten samt göra en bedömning av de risker för ohälsa och olycksfall som finns. Undersökningen ska omfatta alla faktorer som påverkar arbetsmiljön, alltså såväl de fysiska, psykologiska som de organisatoriska förhållandena.

De brister som riskbedömningen påvisar ska rättas till så fort som möjligt. Åtgärder som inte kan genomföras omedelbart ska tidsplaneras i en skriftlig handlingsplan. Av handlingsplanen ska framgå vad som ska göras, vem som bär ansvaret för att åtgärderna blir utförda och när det ska vara klart.

Ni ska dessutom ta fram skriftliga rutiner för fortsatta, regelbundna undersökningar och se till att dessa genomförs.

Se 8, 10 och 12 § § AFS 2001:1.

Kunskaper i trafiksäkerhet

Krav

10. Ni ska se till att arbetstagarna får kunskap om de risker som är förknippade med framförandet av fordon i tjänsten och hur de ska utföra sitt arbete så att så säkra förhållanden som möjligt skapas.

Kunskaperna ska omfatta alla de risker som arbetstagarna utsätts för i trafiken och ska innefatta hur människan fungerar i trafiken, körning i halka och andra besvärliga vädersituationer, hastighetens inverkan på personskador vid en kollision, bilbältets inverkan på personskador vid en kollision, vikten av att vara nykter och drogfri i trafiken, stressens och trötthetens inverkan på trafiksäkerheten, fordonens egenskaper, säkerhet och utrustning samt lastsäkring.

Ni ska också se till att arbetstagarna får kunskap om de rutiner och instruktioner som finns i organisationen och som har betydelse för deras arbetsförhållanden i trafiken.

Se 7 § AFS 2001:1 ändrar genom AFS 2003:4.

11. Ni ska komplettera er arbetsmiljöpolicy så att den även omfattat trafiksäkerhet, alternativt hantera trafiksäkerhetsfrågorna i en separat trafiksäkerhetspolicy.



Policydokumenten ska vara så konkreta att de går att följa upp. Det ska därför anpassas till de arbetsförhållanden som råder inom varje avdelning/enhet i er verksamhet.

Se 3 och 5 §§ AFS 2001:1.

12. Ni ska till Arbetsmiljöverket redogöra för er trafiksäkerhetspolicy och era rutiner för återkommande utbildning/kompetenspåfyllnad angående trafiksäkerhet till era anställda.

Se 7 kap 3 § arbetsmiljölagen.

Information

Ett inspektionsmeddelande är en uppmaning till er att vidta åtgärder för att undanröja de brister och risker som kom fram vid inspektionen. Kraven är ställda utifrån Arbetsmiljöverkets tillämpning av gällande arbetsmiljöreregler. Om ni inte vidtar åtgärder kan Arbetsmiljöverket komma att besluta om ett föreläggande eller förbud i ärendet.

Arbetsmiljöverkets föreskrifter utvecklar och preciserar arbetsmiljölagen inom arbetsmiljöområdet. Föreskrifterna om systematiskt arbetsmiljöarbete (AFS 2001:1 senast ändrad 2003:4) beskriver hur det går till att skapa en säker arbetsmiljö.

Saknas kunskap eller kompetens för det systematiska arbetsmiljöarbetet i den egna verksamheten ska arbetsgivaren anlita företagshälsovården eller motsvarande hjälp utifrån.

Besök Arbetsmiljöverkets webbplats www.av.se när ni vill veta mer om oss och om lagar och föreskrifter om arbetsmiljö.

Har ni frågor att ställa går det bra att kontakta oss.

Marianne von Döbeln /
Arbetsmiljöinspektör

Yvonne Engberg
Sekreterare



ARBETSMILJÖ
VERKET

INSPEKTIONSMEDDELANDE

Datum
2008-02-18

Vår beteckning
AIST 2008/4904
AIST 2008/4905
AIST 2008/4908
AIST 2008/4910

Sid
9 (9)

Kopia skickad till:

Stockholms stad, Älvsjö SDN, Box 48, 125 21 ÄLVSJÖ

Områdeschef Lars-Gunnar Winsa, a.s.o

Enhetschef, Christina Bernds, a.s.o

Skyddsombudet Ann-Catrine Hjertn, SSR, Stockholms kommun, Stadshuset,
Ragnar Österbergs plan 1, 105 35 STOCKHOLM

N:\Enhet 3\yon Döbeln\2008\In\08-4904, 08-4905, 08-4908, 08-4910 soc sek Älvsjö SDN.doc

(

(

(

(

2008-05-20

Introduktion av nyanställda

Syfte

Syftet med ett introduktionsprogram är att skapa trygghet för den nyanställda. Introduktionen ska vara uppbyggd på både kort och lång sikt, utifrån en individuell anpassning och utgår från den nyanställdes individuella behov och kompetens. Introduktionsprogrammet ska även innehålla studiebesök inom andra verksamheter i syfte att den nyanställda ska kunna skapa nödvändiga kontakter utanför sin egen arbetsgrupp. Enhetschef och den nyanställda ska tillsammans utvärdera introduktionsprogrammet efter tre månader.

Innan den nyanställda kommer till arbetsplatsen ska,

- chef för verksamheten delegera ansvaret för att nedanstående arbetsuppgifter blir utförda, dessutom ska en fadder för den nyanställda utses
- kontorsrummet förberedas så att det är klart att användas
- en blomma finnas på rummet
- en namnskylt finnas utanför rummet
- namn på postfack ordnas
- växeln få meddelande om den nyanställda
- telefon med anknytning ordnas både för fast telefoni och mobil
- nycklar och magnetbricka ordnas
- behörigheter till olika datorprogram, återkomst till nätverk och Group Wise ordnas
- tid med verksamhetsområdeschefen bokas för övergripande information om stadsdelsförvaltningen

Fadderns ansvar

Som fadder ska du,

- introducera den nyanställda i det dagliga arbetet
- följa upp de punkter som finns på checklistan för introduktionsprogrammet
- vara ett "bollplank"

Checklista för introduktionsprogrammet

Introduktionsprogram för:

Fadder:

AKTIVITET	ANSVARIG	DATUM
Information om verksamheten, EVP samt Q-garantier	Enhetschef	
Information om klagomålshantering	Enhetschef	
Arbetstider, friskvårdstimme, ärendedragningar, extern handledning, APT, nämndens sammanträden, sociala delegationen, m.m.	Enhetschef	
Rutiner för sjuk- och friskanmälan	Enhetschef	
Information om LISA-systemet, skattsedel	Enhetschef	
Lämna uppgifter om närmsta anhörig till receptionen	Enhetschef	
Larminformation, (inbrott och överfall) utrymningsvägar vid brandlarm	Enhetschef	
Information om telefon, fax och IT	Fadder	
Information om resor i tjänsten, cyklar och tjänstebil	Fadder	
Rundvandring i huset	Fadder	
Information om posthantering samt kontorsförråd	Fadder	
Rutiner för arkivering	Fadder	
Information om handläggningsrutiner, delegation	Fadder	
Information om sekretess	Enhetschef/fadder	
Information om pappersåtervinning, "sekretesslådorna"	Fadder	

Uppföljning av introduktionen har ägt rum

.....
socialsekr

.....
enhetschef

.....
fadder

2008-05-20

Rutiner för att förebygga hot och våldssituationer

Det är viktigt att göra en bedömning av risken för våld och hot både för arbetsplatsen i sin helhet och för enskilda arbetssituationer, t.ex. arbete med eller transport av viss klient. En noggrann kartläggning av arbetet är nödvändig och viktig.

Medarbetarna behöver få kontinuerlig utbildning i säkerhetsrutiner, säkert arbetssätt och hur man bedömer risker. Utbildningen kan också omfatta t.ex. hur man bemöter människor i kris eller upprört tillstånd, konflikthantering och självskydd. Alla medarbetare ska ha god kännedom om vad som skall göras i en våldssituation och ska vara införstådda med vilka reaktioner som kan följa.

Det är viktigt att alla känner till de olika larmsystem som finns på huvudkontoret inom Älvsjö stadsdelsförvaltning. Alla medarbetare ska ha regelbunden genomgång av säkerhetsrutiner och larmrutiner minst två gånger per år, februari och november månad.

Rutiner vid besök på rummet eller i besöksrummen

Vid alla klientbesök måste det göras en *riskbedömning* innan besöket kommer.

Riskbedömning innebär att fundera över,

- Hur troligt är det att något ska hända?
- Kan en eller flera handläggare utsättas för risker?
- Vid vilka situationer är särskilt stora?
- Vad kan hända under besöket?

Det är viktigt att förbereda sig inför besöket. Tänk på möbleringen i rummet samt hur du som handläggare och klienten/klienterna kommer att sitta under besöket.

Vid det första besöket med en klient ska handläggaren alltid ha det mobila larmet med sig.

Om bedömningen är att det kan finnas en risk för hot eller våld ska chef och/eller kollegor informeras om besöket. Det är viktigt att det finns två handläggare vid besöket. Om risken är stor ska besöket inte äga rum utan kontakten måste ske genom telefon, brev eller e-mail.

Vid minsta hot ska det inte finnas någon tvekan om att larma. När larmet går ska samtliga gå till rummet där besöket befinner sig. Det är viktigt att inte alla "rusar in" på rummet utan att det är en eller två personer som bistår handläggarna. De andra är kvar i närheten. Är risken så stor och situationen fortfarande hotfull larmar en kollega polisen.

Rutiner vid hembesök

Det är viktigt att tänka på att det är alltid två handläggare som går på hembesök. Gör alltid en riskbedömning.

- Syfte med hembesök?
- Måste besöket ske hemma hos klienten?

- Hur troligt är det att något ska hända?
- Vad kan hända under besöket?
- Vid vilka situationer är risker särskilt stora?
- Fråga alltid vem som är hemma?
- När du går på hembesök, se alltid till att din chef och/eller dina kollegor vet vart du ska gå. Skriv på tavlan att du är på hembesök.
- Om du gör ett hembesök på väg till jobbet eller på väg hem måste du alltid informera din chef och/eller dina kollegor. Bestäm med din chef och /eller dina kollegor att någon ringer dig under hembesöket för att höra hur det går. Informerar alltid din chef och/eller kollegor att hembesöket är avslutat. Hör vi inte av dig startar vi en sökning, d v s ringer hem till din bostad, ringer till klienten, åker till klienten som du har uppgett att du ska besöka och till sist kontaktas polisen.
- Ha alltid fungerande mobiltelefon med vid hembesök.
- Se till att batteriet till din mobiltelefon alltid är ordentligt laddat.
- Förprogrammera de viktigaste telefonnummer med kortnummer.
- Ta aldrig av dig dina ytterskor.
- Var alltid medveten om var du har din klient, dvs. håll alltid "ryggen fri".
- Se till att du kan komma ut vid en trängd situation.
- Försäkra dig om att ytterdörren alltid är olåst.
- Vid minsta hot avsluta besöket, lämna lägenheten omedelbart och kontakta arbetsplatsen.
- Är situationen mycket hotfull ring 112.

Säkerhetsrutiner i bilen

Gör alltid en riskbedömning.

- Kör inte ensam med klienten om du kan undvika det.
- Vad kan hända under bilfärden?
- Om du inte känner dig säker på att en hotsituation kan uppstå ska du inte färdas i bilen med klienten.
- Ha alltid fungerande mobiltelefon.
- Informera din chef och/eller dina kollegor om den planerade bilfärden.
- Kom överens med din chef och/eller dina kollegor att någon ringer under bilfärden för att höra hur det går. Ring när ni kommer fram och när ni åker tillbaka.
- Om en hot eller våldssituation uppstår försök att uppträda lugnt och om möjligt stanna bilen. Påkalla hjälp.

FÖRSTA HJÄLPEN OCH KRISSTÖD

Arbetskyddsstyrelsens föreskrift "Första hjälpen och krisstöd" AFS 1999:7 gäller för all verksamhet som omfattas av arbetsmiljölagen.

Med första hjälpen menas

åtgärder som vid olycksfall och akut sjukdom omedelbart måste vidtas på plats för att upprätthålla livsviktiga kroppsfunktioner eller hindra vidare skadeutveckling, åtgärder som ögonspolning och nödduschning som måste ske för att hindra vidare skada efter stänk, översköljning e. dyl., samt åtgärder som behöver göras för att så snabbt som möjligt få den skadade eller sjuke under medicinsk vård.

Med krisstöd menas

det psykiska och sociala omhändertagandet som behöver ske i samband med olyckor, akuta krissituationer och allvarliga händelser som kan utlösa krisreaktioner.

På varje arbetsställe ska finnas

- ♦ De rutiner för första hjälpen och krisstöd som behövs med hänsyn till verksamhetens art, omfattning och särskilda risker.
- ♦ Anslag på lämpligt ställe med uppgift om:
 - var utrustning för första hjälpen finns
 - vilka personer som kan ge första hjälpen
 - telefonnummer till utryckningsfordon och taxi
 - adress och om det behövs färdbeskrivning till arbetsstället

Kunskaper och utrustning i första hjälpen

Varje arbetsmiljödelegat är ansvarig för att medarbetarna känner till hur första hjälpen och krisstödet är organiserat på arbetsstället.

Exempel på kunskaper som kan behövas är

- Utbildning i L-ABC (livsfarligt läge, andning, blödning och chock)
- Kunskaper i hjärt-lungräddning (HLR)
- Kunskap för att kunna bedöma behovet av och ge första hjälpen vid akut sjukdom, skullskador, brännskador, omhändertagande av barn osv.
- Utbildning i debriefing, "avlastningssamtal"

Det är viktigt att kunskapen hålls aktuell.

Exempel på utrustning som kan behövas är

- förbandsmaterial
- filter
- brandredskap
- bårar
- skyddshandskar
- nödduschar och anordning för ögonspolning
- tydliga skyltar och utrymningsplaner

Det är viktigt att utrustningen förvaras lättillgänglig men säkert.

KRISSTÖD

En kris är en händelse där ens tidigare erfarenheter och inlärd reaktionssätt inte är tillräckliga för att man ska förstå och psykiskt hantera den aktuella situationen. Vid krisbearbetning talar man om normala reaktioner vid en onormal situation.

Exempel på händelser som kan utlösa krisreaktioner

- arbetsolyckor och allvarliga tillbud
- våld och hot om våld
- anhörigas eller arbetskamraters död eller svåra sjukdomar
- olyckor och katastrofer på och utanför arbetsplatsen
- förlust av arbete, identitet, social position, ekonomisk trygghet, anseende, självkänsla eller självbild.
- yrkesspecifika plötsliga och/eller extrema påfrestningar
- andra förhållanden i arbetet som kan innebära stark psykisk påfrestning

Omedelbart efter händelsen kan du t.ex. reagera

- med överaktivitet i form av hysteriskt och panikartat beteende
- med underaktivitet i form av apati, förlamningsreaktioner
- med kroppsliga reaktioner t.ex. yrsel, illamående, hjärklappning, skakningar
- med avsaknad av känslor

En tid efter händelsen kan du t.ex. reagera:

- med sömnrubbingar, insomningssvårigheter, mardrömmar
- med trötthet, nedstämdhet, depression
- med stora minnes- och koncentrationssvårigheter
- med huvudvärk, hjärklappning, magont, svettningar, yrsel, muskelspänningar
- med irritation, plötsliga vredesutbrott
- med ångest, skuld- och skamkänslor
- med ilska
- med olust inför arbetet

Dessa reaktioner kan även finnas hos personer som varit vittne till en händelse – arbetskamrater eller de som funnits runt omkring

KRISFÖRLOPPET

Följande reaktioner är normala när man utsätts för svåra yttre psykiska påfrestningar och oväntade livslägen.

Första fasen – chock

Den första fasen – chockfasen – är kortvarig, från några minuter upp till dagar. Den kännetecknas av förnekelse, apati och avstängdhet. Vissa kan ytligt sett verka oberörda och välordnade, men under ytan är allt kaos. Andra kan skrika och rusa omkring eller vara paralyserade, ligga tysta och orörliga.

Den viktiga insatsen i denna fas är att ge värme, vila samt att vara vaksamt aktiv och ge förutsättningar för läkning av fysiska och psykiska sår.

Andra fasen – reaktion

Chockfasen övergår i en reaktionsfas. Detta är krisens akuta skede och börjar när den drabbade tvingas öppna ögonen för vad som skett. Tillvaron blir mer eller mindre kaotisk, med kroppsliga reaktioner som sömnstörningar och aptitlöshet. Den drabbade har behov av att fly undan och att försöka hitta någon mening med det som har hänt. Försvarsmekanismer, som aggressivitet, förnekelse och destruktivitet mobiliseras för att överleva den stora smärtan. Destruktiviteten kan ibland uttryckas i form av missbruk av alkohol och tabletter. För länge sedan bortglömda minnen kan dyka upp under reaktionsfasen.

Den viktiga insatsen i denna fas är att behandla försvarsmekanismerna varsamt, att inrikta samtalen på verkligheten (här och nu), att lyssna och stödja fungerande sidor, att vara ärlig och att undvika spekulationer och falska förhoppningar. Tillåt den drabbade att reagera och uppmuntra inte sökandet efter syndabockar.

Tredje fasen – bearbetning

Denna fas - även kallad reparationsfasen - tar över när det akuta skedet är över. Nu kan den drabbade återvända mot framtiden och orientera sig på nytt. Smärtan är helt borta eller under kontroll. Gamla aktiviteter återupptas undan för undan och nya erfarenheter kan tas emot.

Om detta återvändande inte sker inom rimlig tid kan den drabbade behöva sakkunnig hjälp.

Fjärde fasen - nyorientering

Denna fas har inget slut. Den drabbade lever med ärr som alltid kommer att finnas och krisen blir en ny del av livet.

Ur "Kris och utveckling" av Johan Cullberg

VAD JAG SOM CHEF/ARBETSLEDARE SKA GÖRA

Tydlig och saklig information är mycket viktigt vid allvarliga händelser. I stressituationer ökar tendensen till ryktesspridning och förvrängning av verkligheten. Det är därför viktigt att information om allvarliga händelser ges fortlöpande, även när informationsvärdet kan tyckas lågt.

Omedelbart efter händelsen:

- visa medmänsklighet, omsorg, ge trygghet
- inte lämna de drabbade ensamma, skapa lugn och trygghet
- acceptera olikheter i känslor och andra symptom
- inte skicka hem någon utan att ha en kort genomgång av det inträffade

En kort tid efteråt:

- lyssna
- informera om stressreaktioner och individers sätt att möta kriser
- prata om det inträffade, individuellt och i grupp
- tala om fakta
- ge tid
- vid behov anpassa arbetet
- håll kontakt med den drabbade under eventuell sjukskrivning
- vid behov medverka till kontakt t. ex. hos företagshälsovården om reaktionen kvarstår efter en längre tid.

En längre tid efteråt:

- följa upp händelsen
- ge stöd vid ev. rättegång och möjlighet till genomgång av rättegångsförfarandet

Jourverksamhet

KvaLita Johanneshovshälsan har en bemanning under kontorstid med två personer, för akuta händelser såsom rån, hot, våld och andra traumatiska situationer som kräver stöd på plats. Se företagshälsovård, flik 8.