



BRANCHEVEJLEDNING OM BUSSEER I RUTEKØRSEL



Branchearbejdsmiljørådet
for transport og engros

INDLEDNING

Såvel ved indkøb af nye busser som ved vurdering og justering af busser, der allerede er i brug, er det vigtigt, at der stilles krav til de dele af bussens indretning, der har indflydelse på chaufførens fysiske arbejdsmiljø. Det gælder for chaufførsædet, dets indstillingsmuligheder, placering af instrumenterne, muligheder for regulering af indeklimaet, krav til aircondition, støjniveau mm.

Tilsvarende er det væsentligt at rette fokus mod en række velfærdsforanstaltninger og faciliteter, som bør være til disposition for chaufføren i det daglige arbejde.

Endelig vil hensynet til et godt psykisk arbejdsmiljø kræve opmærksomhed overfor de forhold, der typisk er belastende i arbejdet som chauffør, så disse belastninger kan afbødes med passende foranstaltninger.

Denne branchevejledning har disse tre hovedområder som sit emne:

- En kort beskrivelse af organiseringen af arbejdsmiljøarbejdet
- Det fysiske arbejdsmiljø
- Det psykiske arbejdsmiljø.

Arbejdstilsynet har haft vejledningen til gennemsyn og finder, at indholdet i den er i overensstemmelse med arbejdsmiljølovgivningen. Arbejdstilsynet har alene vurderet vejledningen, som den foreligger og har ikke taget stilling til, om den dækker samtlige relevante emner inden for det pågældende område.

BAR transport og engros anvender brugernes bedømmelse af materialerne til at blive bedre. Materialerne evalueres i en vis periode efter deres offentliggørelse. Alle kan bidrage til evalueringen på hjemmesiden: www.barsvar.dk

Se flere materialer på hjemmesiden: www.bartransportogengros.dk.



ORGANISERING AF ARBEJDSMILJØARBEJDET	2	STRESS	12
APV - ARBEJDSPLADS-VURDERING.	2	FOREBYGGELSE AF STRESS	12
BRANCHEVEJLEDNINGENS INDHOLD	2	1. Køre- og vagtplaner	12
FYSISK ARBEJDSMILJØ	3	2. Fremkommelighed	12
ARBEJDSSTILLINGER	3	3. Aflastning for arbejdsopgaver	13
FØRERSTOLEN	3	4. Uddannelse	13
Sæde	3	5. Støtte og opbakning	13
Ryglæn	4	6. Vedligehold af bussen	13
Armlæn	4	7. Information og møder i forbindelse med udlicitering og vognmandsskift	13
BETJENINGSGREB MV.	4	HVORDAN KOMMER MAN I GANG? ..	14
Rat	4	Forebyggelse	14
Gearstang	4	Kursus i stresshåndtering	14
Pedaler	4	Støtte til en stresset medarbejder	15
Andet betjeningsgrej	5	VOLD OG TRUSLER	15
KABINEN	5	FOREBYGGELSE AF VOLD OG TRUSLER	16
Instrumenter	5	Voldspolitik	16
Udsyn	6	Fjern chaufførens billetteringsfunktion	16
Forruden	6	Indretning af bussen	16
Sideruder	6	Møder med kunder	17
Hjørne- og dørstolper	6	Hvordan kommer man i gang?	17
Spejle	6	At komme i gang med forebyggelse	17
Dørovervågning	6	Registrering af episoder	18
Reflekser	6	Kursus i konflikthåndtering	18
VIBRATIONER	7	Hjælp efter en voldsepisode	18
Løft og bæring	8	Anmeldelser af skader	18
STØJ	8	REFERENCER TIL LITTERATUR	19
INDEKLIMA	9	NYTTIGE LINKS OG ADRESSER	20
Foranstaltninger til bedre indeklima	9		
LUFTFORURENING	10		
VEDLIGEHODELSE	10		
VELFÆRDS-FORANSTALTNINGER			
TOILET			
SPISEPLADS			
OMKLÆDNING			
BADERUM			
PSYKISK ARBEJDSMILJØ			



Organisering af arbejdsmiljøarbejdet

Arbejdsmiljøorganisationen er det vigtigste forum, når det drejer sig om virksomheders arbejdsmiljø. Det er her, at alle spørgsmål om miljø og sikkerhed i forbindelse med arbejdet på en virksomhed kan tages op, diskuteres og løsninger findes.

På alle virksomheder med mindst 10 ansatte har de ansatte ret til at vælge en arbejdsmiljørepræsentant. Virksomheden skal nemlig have en arbejdsmiljøorganisation, som skal bestå af mindst en repræsentant for de ansatte (AMR) og en repræsentant for ledelsen — en arbejdsleder.

En nyvalgt arbejdsmiljørepræsentant skal gennemgå den lovpligtige arbejdsmiljøuddannelse, og i øvrigt skal have den fornødne tid til arbejdsmiljøarbejdet.

En vigtig opgave for arbejdsmiljørepræsentanten er at virke som talerør for sine kolleger og sørge for, at spørgsmål om sikkerhed og arbejdsmiljø blive formidlet til virksomhedens øvrige ansatte og virksomhedens ledelse, for eksempel via arbejdsmiljøorganisationen.

Det er arbejdsmiljøorganisationens opgave at varetage arbejdsmiljøarbejdet på arbejdspladsen. Arbejdsmiljøorganisationen kan på opfordring fra ansatte eller ledelse tage spørgsmål op, der har relation til virksomhedens arbejdsmiljø. Arbejdsmiljøorganisationen skal medvirke ved prioritering af indsatsen på arbejds miljøområdet, og her er den skriftlige arbejdspladsvurdering et godt udgangspunkt.

APV - ArbejdsPladsVurdering

Alle virksomheder med ansatte skal udarbejde en skriftlig APV. De problemer eller spørgsmål, der kommer frem via en APV, er forskellig fra virksomhed til virksomhed. Men indenfor samme branche er det ofte de samme emner, som dukker op via APV.

APV er et godt redskab til at belyse eventuelle arbejdsmiljøproblemer og få inddraget medarbejderne i arbejdet med arbejdsmiljø. Materiale om APV, der er tilpasset til brug for chauffører, kan man få gennem Branchearbejdsmiljørådet for transport og engros.

Branchevejledningens indhold

For chauffører på busser i rutekørsel har det også vist sig, at der er en række fælles arbejdsmiljøforhold, som — uanset hvilken vognmand eller busselskab man kører for — kan give anledning til problemer. Denne branchevejledning handler om de arbejdsmiljøforhold, som har betydning for chauffører på busser i rutefart.

Branchevejledningen er for overskuelighedens skyld delt op i tre afsnit — fysisk arbejdsmiljø, velfærdsforanstaltninger og psykisk arbejdsmiljø. Afsnittene er udformet, således at de kan læses uafhængigt af hinanden.

De seneste år er mange busruter blevet udliciteret. Branchearbejdsmiljørådet for transport og engros har derfor fået udarbejdet en tjekliste "Arbejdsmiljøforhold ved udlicitering af busruter". Listen kan anvendes til at sikre, at arbejdsmiljøforhold bliver inddraget i forbindelse med udlicitering af busruter. Tjeklisten kan findes på hjemmesiden: www.bartransportogengros.dk.

Fysisk arbejdsmiljø

Arbejdsstillinger

Som buschauffør er førerkabinen den vigtigste "arbejdsplads". For at det daglige arbejde kan foregå med størst muligt hensyn til kroppen — knogler, led, ledbånd, muskler mv. — er det afgørende, at kabinen med stol, betjeningsorganer og instrumenter er indrettet så hensigtsmæssigt som muligt.

Det følgende beskriver en række væsentlige forhold og detaljer i kabinen. Her gives også nærmere specifikationer på, hvad der skal til, for at indretningen bliver optimal, det vil sige, giver mulighed for de bedste arbejdsstillinger.

For at opnå ergonomisk korrekt arbejdsstilling er det vigtigt, at de ansatte får en grundig instruktion i indstillingen af sæder mv.

Førerstolen

Førerstolen skal være placeret midt for rattet og være parallel med bussens længderetning.

Stolen skal kunne drejes, så billet- og møntapparater kan betjenes, uden at kroppen vrides. Arbejdsstillinger med vridning af kroppen er nemlig særdeles belastende. Stolen skal kunne drejes 90 grader trinløst til højre. Drejefunktion skal nemt og uden vrid kunne udløses via en fodpedal, placeret ved stolens sokkel. Pedalen må ikke være til gene for chaufføren, når stolen drejes.

Stolen skal være stabil og let at indstille/regulere:

- indstillingsgrebene skal være placeret, så de kan nås fra almindelig siddende stilling
- grebene må ikke være for tynde
- grebene må ikke have skarpe kanter
- der må ikke være for stor modstand
- affjedringen skal kunne indstilles efter vægt.

Sæde

Sæde og ryg skal have varme med termostatstyring, og betrækket skal tillade huden at ånde. Sædet skal være polstret og afrundet ved forkanten. Sædet skal kunne stilles frem og tilbage i forhold til ryglænet. Der skal være et mellemrum mellem sæde og ryglæn, der sikrer, at sæde og ryglæn kan indstilles uafhængigt.

Førerpladsen skal have tilstrækkelige indstillingsmuligheder til, at chaufføren, uanset dennes størrelse, kan opnå en hensigtsmæssig sidde- og arbejdsstilling.



Faktaboks

Rattet bør/skal have en diameter på 40-50 cm. Ratmodstanden bør være 5-15 N, som kan opnås ved servostyring.

Indstilling af rattet: Højden bør kunne variere fra 60-80 cm. Ratstammens vinkelstilling bør kunne variere mellem 60 og 70°.





Ryglæn

Ryglæn og sæde bør være ganske let konkave fra side til side. Sædet må ikke være skålformet. Ryglænet skal kunne indstilles, så det passer til lændesvæjet. Der kan anvendes forskydelig lændestøtte, som kan justeres fra ca. 18-26 cm. over sædet og være justerbar i tykkelsen 0-6 cm.

Armlæn

Armlæn aflaster både skuldre og lænderyg. Armlæn bør kunne indstilles i højden og vinklen, og de må ikke være for hårde. Det skal være muligt at slå armlænene op, så ind- og udstigningen fra førerstolen kan foregå ubesværet.

Betjeningsgreb mv.

Rat

Rattet skal være placeret lige ud for sædets midterlinie. Det bør ikke være glat eller føles koldt. Et indstilleligt rat giver de fleste mulighed for mindre belastende arbejdsbevægelser. Samtidig giver det mulighed for variation i løbet af arbejdsdagen. Rattet skal elektronisk og trinløst kunne indstilles både i vinkel og i højde.

Nogle busser er udstyret, således at ratstamme og dele af instrumentpanelet kan indstilles som en samlet enhed, hvilket almindeligvis er en fordel.

I nogle bustyper er det desuden muligt at indtaste og gemme indstillingerne i en computer, således at chaufføren ved tryk på en knap automatisk får indstillet ratstamme og instrumentpanel, så det passer til vedkommende.

Gearstang

Bussen bør have automatgear. Hvis bussen har gearstang, bør denne være placeret, så chaufføren uden sidebøjning eller foroverbøjning kan betjene den.

Pedaler

Pedalerne skal være lette at vedligeholde og renovere. Overfladen skal være skridsikker (for eksempel med riflet gumibelægning). Alle pedaler skal placeres i samme niveau. Det giver kortere reaktionstid, og belastninger af ryggen bliver nedsat, når benet ikke skal løftes. Betjening af pedalerne skal kunne foregå uhindret.

Gulvet eller en del af dette ved venstre ben skal være i niveau med pedalerne, så chaufføren har mulighed for at hvile venstre ben.

Speederpedalen bør være af orgelpedaltypen.

Faktaboks

Mål for speederpedalen

Midtlinjen på pedalen bør/skal ikke placeres mere end 20 cm. i horisontal afstand til sædemidtlinie, så det føles naturligt at have højre fod på den. Fodleddets vinkel på pedalen bør være ca. 90-105°.

Speederpedalen skal drejes i en vinkel på ca. 10° i forhold til bussens længderetning, så det passer med fodens hvilestilling.

Bevægelseslag ca. 30°

Modstand max. 20-30 N

Bredde/længde 10/28 cm.

Faktaboks

Fodledsvinkel på pedal ca. 90°

Horisontal afstand til sædemidtlinie ca. 5 cm.

Bevægelseslag max 30° Modstand 45-90 N

Bredde/længde 10/28 cm.

DI TEKØDSEI

Andet betjeningsgrej

Betjeningsgrebene til dør, blinklys, håndbremse, takstzoneskift og vinduesvisker samt robot skal være placeret, så de kan betjenes, uden at rattet skal slippes.

Gearstang, defrosterpanel, møntveksel og mikrofonpedal bør være placeret indenfor den maksimale arbejdsradius. Det vil sige, at betjeningsgrebene skal kunne nås fra siddende "udgangsstilling" uden vridning og foroverbøjning i ryggen.

De forskellige greb skal være lette at skelne og få fat i uden nævneværdig synskontrol, og de skal være formede under hensyn til håndens/fingrenes form og funktion.

Kontrolinstrumenterne skal være indenfor synsfeltet i normal siddende stilling - de vigtigste mest centralt. Der må ikke være generende lysrefleksion fra for eksempel rat, instrumentpanel, solskærme eller andre emner i synsfeltet.

Kabinen

Skarpe kanter og dele, man kan støde ind i eller snuble over, skal undgås i førerkabinen. Gulvbelægningen — såvel i førerkabinen som i resten af bussen — skal være skridsikker i alle situationer. Særlig vigtigt er det at undgå glatte trin ved ind- og udstigning.

Instrumenter

Instrumenter og signaler skal give chaufføren alle nødvendige oplysninger.

Instrumentets art skal være tilpasset informationen og modtagingsforholdene.

Lydsignaler egner sig bedst til korte meddelelser af advarselskarakter (kritisk information) og bør være suppleret med lyssignal. Lydsignaler bør kunne reguleres med hensyn til styrken og varigheden af signalet.

Lyssignaler egner sig bedst til at markere en af to tilstande, for eksempel tom/ikke tom eller lader/lader ikke.

Viserinstrumenter er egnede til en lang række opgaver.

Digital visning er i almindelighed kun egnet, hvor det er nødvendigt med præcise værdier for stabile eller langsomt variable angivelser.

Instrumenterne skal være placeret og udformet, så overvågningen let kan foretages. Instrumenternes størrelse, skalaer, visere og farve skal gøre læsningen nem. Det bør være muligt at regulere lysstyrken i instrumentbrættet. Viserinstrumenter bør have lyse tal på mørk baggrund, og skalainddelingen bør være med uret begyndende ved urets kl. 7-8 stilling.

Kontakter bør have funktionen "tændt" med stillingen bagud, det vil sige, ind mod chaufføren, og være tydeligt mærket med dansk tekst eller symboler. Kontakter og andet, som jævnligt bruges af chaufføren, skal være placeret indenfor optimal afstand, så chaufføren kan nå dem uden lange ræk. Stoplyset bør være placeret øverst i chaufførens perifere synsfelt. Stopklokken bør ikke være placeret i nærheden af chaufføren men midt i bussen.



Der må ikke være generende lysrefleksion fra f.eks. rat, instrumentpanel, solskærme eller andre emner i synsfeltet.



Instrumenternes størrelse, skalaer, visere og farve skal gøre læsningen nem.



Sigtelinjen til højre side-spejl skal gå gennem den del af forruden, som vinduesviskerne holder rene.

Udsyn

Synsforholdene fra førerpladsen skal vurderes, når føreren har indtaget en bekvem stilling.

Udsynet er betinget af:

- tilstrækkelig store ruder
- færrest mulige blinde vinkler
- passende antal spejle med tilstrækkeligt synsfelt
- effekten af vinduesviskeres og defrosteres evne til at rense ruderne for regn, sne og vanddamp.

I visse typer af busser kan det være vanskeligt at skabe et tilstrækkeligt overblik over passagerernes af- og påstigning ved hjælp af spejle. I sådanne tilfælde kan det anbefales, at der opsættes kameraer, så chaufføren via en skærm kan få overblik over af- og påstigning.



Forruden

Synsvinklerne skal være så store som muligt.

Sideruder

Venstre siderude skal være ført længst muligt bagud, så udsynet bliver maksimalt. Forreste højre siderude skal være ført længst muligt frem og ned.

Hjørne- og dørstolper

For at sikre det bedst mulige udsyn skal hjørner og dørstolper helst være mindre end 5 cm. brede. Derudover skal udsynet gennem dørene være godt i førerens fulde højde, og udsynet skal være frit op til vandret, set fra chaufførpladsen.



Udsynet skal være frit op til vandret, set fra chaufførpladsen.

Spejle

Udvendige spejle kan være af konveks eller plan type. Der bør anvendes samme type spejle i begge sider. For at give mindst mulig fortegnings i konvekse spejle bør krumningsradius være ca. 1600 mm. Det kan være nødvendigt med mere end et spejl i hver side for at opnå det ønskede synsfelt.

Højre sidespejl bør være placeret cirka i øjenhøjde (normalt 2000 mm. over vejbanen) og med sigtelinjen gennem den del af forruden, der holdes ren af vinduesviskeren.

Spejlene skal være elektrisk opvarmede, og de bør være placeret, så de tilsmudses mindst muligt. Spejlene bør kunne betjenes elektrisk.

Indvendige spejle. Bakspejlet skal være af plan type. Ud over dette skal bussen være forsynet med et antal spejle, der giver chaufføren mulighed for at overvåge trinkasser og døre uden at vende sig. Om nødvendigt gennem 2 spejle. Spejle placeret ved trinkasserne bør være af konveks type.

Dørovervågning

Lyssignalet fra den lovbefalede dørsikring skal være placeret umiddelbart ved siden af spejlet.

Reflekser

Der må ikke forekomme unødige reflekser fra forruden. Interiørbelysningen bør være afskærmet eller indbygget i loftet i den forreste del af bussen. Gulvet og interiøret mv. i den forreste del af bussen, herunder især chaufførpladsen, skal ligeledes være matmørk for at undgå reflekser.



DI TEKØRSEL

Vibrationer

De væsentligste årsager til vibrationer er ujævn vej og høj hastighed. Vibrationerne skal dæmpes, inden de når chaufføren, ved blandet andet:

- god affjedring af bussen
- et godt vibrationsdæmpende førersæde
- kørsel med passende lav hastighed.

Vibrationer kan bedømmes efter ISO standard, der angiver grænser for nedsat komfort og egentlig helbredsrisiko.

De seneste års tiltagende brug af vej bump som hastighedsregulerende foranstaltning er en belastning for chaufførens lænderyg. Det er et anerkendt problem, at de mange bump giver buschaufførerne store gener. Langsom kørsel ved passage af bump nedsætter belastningen af lænderyggen. Den bedste løsning på problemet er at undgå bump ved at lægge busruter uden om veje med bump. Nogle steder vil dette ikke kunne lade sig gøre, og derfor skal bussens affjedring kunne absorbere bumpene bedst muligt.

Der bør derfor stilles krav til leverandøren af bussen om, at der forelægges en rapport over helkropsvibrationerne fra bussen, således at bussens vibrationsdæmpning kan dokumenteres og mulige forslag til forbedringer kan blive klarlagt.

Busselskaber, vognmænd eller chauffører bør være opmærksomme, når der planlægges trafikregulerende foranstaltninger på veje, som anvendes til rutekørsel med busser. De kan eventuelt komme med forslag til alternativer, og i nogle tilfælde vil etablering af for eksempel paddehatte bump eller slalomveje være et alternativ til bump.

Udformningen af vej bump og placeringen heraf er også af stor betydning. Opleves et bump på en rute særligt generende, kan den ansvarlige myndighed — som oftest kommunen — kontaktes med henblik på at sikre, at bumpet i sin udformning overholder Vejdirektoratets retningslinjer. Placering af eventuelle bump og lignende på steder, hvor bussen alligevel kører med lav hastighed for eksempel i forbindelse med et busstoppested, er hensigtsmæssigt for busserne, mens det ikke er en fordel for anden trafik.

Kørsel på veje med mange bump bør begrænses, idet det giver buschaufførerne store gener. Kan kørsel over bump ikke undgås, kan generne nedsættes ved at sørge for, at bussernes affjedring absorberer bumpene bedst muligt.



Løft og bæring

Normalt vil buschauffører i byområderne ikke komme ud for at skulle bære bagage og lignende, mens dette vil kunne forekomme på visse ruter i landområderne. I den forbindelse er det vigtigt, at du er klar over, hvordan man løfter og bærer mest hensigtsmæssigt.

Det er ikke kun byrdens vægt, som har betydning for, om løft og bæring er sundhedsfarligt. Det er for eksempel også af betydning, hvordan der bliver løftet, og hvor mange gange om dagen, der løftes. Løft og bæring belaster altid ryggens led, muskler og ledbånd.

For at nedsætte belastningen skal byrden bæres så tæt på kroppen som mulig. Den strækning, som byrden skal bæres, skal være så kort som mulig og bør højst være 20 m. på et plant underlag. Det er vigtigt at have frit udsyn under bæring.

Bagagerummene og eventuelle stativer til bagage, cykler med mere skal være indrettet hensigtsmæssigt, således at chaufføren undgår at skulle bøje forover eller vride i ryggen.

I nogle busser tages bagagen med ind i selve bussen. I sådanne tilfælde bør der være særligt indrettede stativer eller hylder, hvor bagagen let og sikkert kan placeres.

Støj

Normalt ligger støjniveauet i busser under et niveau, der vil kunne give fysiske høreskader. Men støjen i busserne kan være generende og dermed give andre skadelige virkninger såsom stress, der igen kan forårsage ændret åndedrætsrytme og forhøjet blodtryk. Støj betyder også nedsættelse af koncentrationsevnen og er af den grund mistænkt for at medføre flere arbejdsulykker (trafikulykker). Det er derfor vigtigt, at støjniveauet holdes så lavt som muligt, og at der stilles krav til støjniveauet ved indkøb af nye busser. Alle unødige støjkluder skal så vidt muligt fjernes.

I mange busser findes der alarmer og lydsignaler til flere forskellige funktioner. Det skal overvejes grundigt, hvor høje disse alarmer/signaler bør være, og om de eventuelt kan erstattes med eller kombineres med et lyssignal på instrumentbrættet.

En anden problematik er støjen fra passagerens mobiltelefoner. Her må det være op til det enkelte busselskab i samarbejde med udbyderen at formulere en politik for brug af mobiltelefoner i busserne.

DI TEKØDSEI

Indeklima

Indeklimaet omfatter kulde- og varmepåvirkninger, luftfugtighed og trækgener.

En temperatur på mellem 18 – 22 grader vil langt de fleste personer opleve som behageligt. Der er dog situationer, hvor temperaturen varierer meget fra det ideelle niveau blandt andet i sommer- og vinterperioden. Herudover vil temperaturen afhænge af, hvor ofte og hvor længe dørene åbnes, hvilket igen afhænger af passagerbelastning og rute.

For store luftbevægelser kan opfattes som træk eller kuldepåvirkning og bør derfor undgås.

Foranstaltninger til bedre indeklima

I nyanskaffede busser bør der være installeret et airconditionssystem, der gør det muligt at bevare en temperatur på chaufførpladsen med et udsving på maksimalt ± 3 grader.

Hvis der ikke er et airconditionssystem i bussen, anbefales det, at der ved indgangen på bussen etableres et "varmetæppe" i form af en varm luftstrøm, som kan mindste træk- og kuldegener fra dørene.

I chaufførkabinen bør den varmeindblæsning integreres i defrostersystemet og placeres fornedet ved fødderne, for at modvirke kulde og træk.

Det anbefales, at sideruden til venstre for chaufføren er en termorude for at modvirke kuldeindfald.

Ved indkøb af nye busser bør der være varme i sædet.



Luftforurening

Luftforureningen stammer i det væsentligste fra eget eller andre køretøjer, men i en vis udstrækning også fra særlige forhold i omgivelserne samt fra passage-rerne.

Den mest almindelige luftforurening kommer fra udstødningsgasser, som indeholder flere forskellige sundhedsskadelige stoffer.

Derudover kommer der luftforurening fra passagererne i form af støv, vanddampe og lugt (dufte).



Foranstaltninger til modvirkning af luftforurening

Luftindtaget på bussen skal ske så højt som muligt, og der skal påmonteres filter i indsugningen. De bedste filtre skal anvendes, og disse skal renses og udskiftes i overensstemmelse med producentens anvisninger.

Udskiftningen af luften i hele bussen bør ske mindst 40 gange i timen.

I forbindelse med den daglige opstart af bussen er den bedste løsning, at bussen er tilsluttet en ekstern energikilde, som tilfører luft og strøm, så bussen er klar til brug, når chaufføren møder. Det betyder, at bussen ikke behøver at være startet længe, inden den skal i brug.

Udstødningen fra oliefyret skal placeres hensigtsmæssigt i forhold til luftindtagene på bussen. Det vil ligeledes være fordelagtigt, hvis udstødningen placeres, således at den ikke generer eventuelle andre busser, som er parkeret ved siden af.

Vedligeholdelse

Opvarmningen af bussen sker blandt andet ved hjælp af nogle varmeblæsere. Det er vigtigt, at disse blæsere vedligeholdes og rengøres, for at de virker optimalt.

Generelt gælder det, at en god og regelmæssig vedligeholdelse af bussen er med til at reducere arbejdsmiljøproblemer.

Det anbefales derfor, at der udarbejdes vedligeholdelsesplaner for hele vognparken, som blandt andet omfatter intervallet for serviceeftersynene og omfanget af eftersynet.

Instruktion i bussens drift

En god og fyldestgørende instruktion i bussens udstyr og drift er vigtigt for det sikkerheds- og sundhedsmæssige ved arbejdet som chauffør. Instruktionen bør gives både mundtligt og skriftligt.

Velfærdsforanstaltninger

Toilet

Udbyder skal sikre, at der ved alle endestationer er adgang til toiletter i nødvendigt omfang. Det skal aftales lokalt og fremgå af tidsplanen, hvornår der holdes pauser, så chaufføren har mulighed for at benytte de anviste faciliteter.

Spiseplads

Normalt skal der anvises passende spiseplads, men man kan henvise til at benytte bussen, dog under forudsætning af, at bussen er ren og ryddelig og indrettet med spisefaciliteter blandet andet med bordplade.

Førersædet kan ikke accepteres som spiseplads, idet rattet vil genere muligheden for at spise ved "bordpladen". Derimod kan passagersædet benyttes, hvis der forefindes "bordplade" eller lignende.

Det skal sikres, at der er mulighed for at opbevare mad og drikke forsvarligt, det vil sige ved max. 5 grader.

Omklædning

Arbejdets art indebærer, at der skal foretages omklædning, og der skal derfor være adgang til omklædningsrum.

Hver person skal kunne opbevare tøj og personlige ejendele forsvarligt i et aflåseligt rum, skab eller taskeboks.

Hvor der arbejdes både mænd og kvinder, skal de enten have særskilt omklædnings- og baderum, eller de skal uforstyrret kunne benytte de samme rum hver for sig.

Baderum

Arbejdet som buschauffør er ikke af en sådan karakter, at der kan stilles krav om baderum. Men det anbefales, at der stilles bademuligheder til rådighed.



Psykisk Arbejds miljø

Stress

Færdselslov og trafik kræver stor opmærksomhed. Passagererne skal have god service, billetter skal kontrolleres og køreplanen skal overholdes. Chaufføren må ofte vælge mellem at overholde køreplanen eller vente på en passager, som for eksempel er gangbesværet eller medbringer barnevogn.

Uforudsete situationer kan vælte læsset. Eksempler på det er truende kunder eller omlægning af trafikken, hvor chaufføren alene skal træffe afgørende beslutninger. Forsinkelser kan skabe vrede passagerer og give problemer i forhold til den chauffør, der overtager ruten.

Fysiske tegn på stress er: Anspændthed, nervøsitet, søvnbesvær, mavesmerter og hovedpine. Psykiske tegn er: Forvirring, besvær med at koncentrere sig, rastløshed, irritation og opfarendhed.

Stress er kroppens signal. Modvirkes stress ikke, kan det udvikle sig til for eksempel kronisk hovedpine, mavesår, hjertekarsygdomme, angst og depression. Det kan i værste fald føre til længerevarende fravær eller arbejdsophør. Årsagerne er derfor vigtige at forebygge.

Forebyggelse af stress

1. Køre- og vagtplaner

Det er godt, hvis en linie- eller blokrepræsentant medvirker i planlægningen, og spørger den enkelte chauffør om ønsker, der så vidt muligt kan tages hensyn til. Repræsentanten kan også opfange problemer med at overholde køreplanen, så der kan følges op med justering af planen.

Flydende køreplaner i storbyområder har vist sig at være positive. I planen er der et fast tidspunkt for afgang og ankomst, mens der ved de mellemliggende stoppesteder kun er angivet ca. minuttal. Chaufføren føler mindre pres, og planen giver chaufføren større mulighed for indflydelse på kørslen.

2. Fremkommelighed

Ulovligt parkerede biler, varevogne der skal læsse af, uvarslede vejarbejder, vej-bump og trafikpropper kan gøre det svært at overholde køreplanen.

Der bør i busselskabet aftales interne spilleregler for, hvordan man sikrer indflydelse på disse forhold. En systematisk kortlægning af problemer med ufremkommelighed er et godt udgangspunkt for dialog med relevante myndigheder. Og myndighederne skal vide, hvem der er selskabets kontaktperson.

God information til chaufføren om kendte trafikomlægninger kan anbefales, for eksempel på oversigtstavler.



3. Aflastning for arbejdsopgaver

I nogle tilfælde er chaufførens billetfunktion fjernet, hvilket giver mere tid til øvrige opgaver.

Skriftligt informationsmateriale, informationer på EDB-skærme og lignende, aflaster chaufføren i forbindelse med at skulle give serviceoplysninger til passagerne.

4. Uddannelse

En grundig introduktion og en god grunduddannelse på baggrund af en afklaring af chaufførens kompetencer er vigtig. Og efteruddannelse bør løbende aftales mellem leder og den enkelte chauffør.

5. Støtte og opbakning

Køre- og vagtplaner bør tilrettelægges, så pausen kan holdes sammen med kolleger. Der bør være afsat tid til møder med ledelsen vedrørende tvivlsspørgsmål, og der bør være mulighed for hurtig hjælp i vanskelige situationer.

6. Vedligehold af bussen

Fejl og mangler ved busserne kan være en stressfaktor for chaufføren. Det handler både om sikkerhed og komfort, herunder rengøring.

Der er god erfaring med, at chaufføren på kursus bliver bedre til selv at vurdere, om en defekt skal betyde, at bussen skal tages ud af drift eller køre videre.

Det er vigtigt, at chaufføren fejlmelder bussen, så snart en fejl eller mangel opda- ges. Chaufføren bør have en hurtig tilbagemelding og en hurtig indsats bør priori- teres.

7. Information og møder i forbindelse med udlicitering og vognmandsskift

Utryghed i ansættelsen og deraf stress kan svække sammenholdet på arbejds- pladsen, føre til sygefravær og til en stigning i personaleomsætningen. Det er der- for et vigtigt emne at sætte ind overfor.

Perioden på ca. et halvt år fra en rute er udbudt i licitation, til det er afgjort, hvem der får ruten, er ofte præget af stor usikkerhed og af en række spørgsmål om fremtidige arbejdsforhold.

Længere afstand til arbejdet kan give problemer i forhold til tid i familien. Opbrud i de kollegiale bånd og at komme væk fra de vante ruter, kan opleves som et stort savn. Og omstilling til ny rute og nye arbejdsvilkår giver stor usikkerhed.

Der kan opstå vanskeligheder på grund af kulturforskelle, når chauffører fra for- skellige selskaber bliver flyttet sammen. Det kan betyde, at hver især holder fast i det gamle og kendte "Sådan plejede vi ikke."

Der bør i overgangsperioden gives så meget information til medarbejderne som muligt om deres arbejdsforhold. Der bør holdes informationsmøder for gamle og nye chauffører, hvor de informeres om resultatet af licitationen og om egen frem- tidige arbejdsituation.

På møderne bør der være mulighed for at drøfte spørgsmål om egne arbejds- forhold og for at tale om oplevelser af situationen med andre "i samme båd". Samtidigt bør der arbejdes på at skabe en ny "vi – kultur", ved at de nye kolle- ger lærer hinanden at kende.

Eksempler på typiske chauf- førspørgsmål ved udlicitering, overenskomst og overdragelse af virksomheden:

Husaftaler
Løn/forhold/hvor tit?
Turnus
Adresse på garagen
Bustyper
Start/slut på vagterne
Pauser
Indøvelser af linier
Uniformer, hvor meget og hvordan?
Ferie og fridage
Hvordan søger man fri?
Opsigelser.

Det er vigtigt, at nye vagtplaner lægges hurtigst muligt, og at chaufføren gennem sin repræsentant kan komme med ønsker til vagt og ferieplaner.

I udliciteringsmaterialet skal der formuleres krav til:

- Særlige arbejdsmiljøforhold
- Informationsmøder og dialog i forbindelse med skiftet
- Uddannelse både for chauffører og ledere.

Hvordan kommer man i gang?

Indsatsen for at forebygge og afhjælpe stress bør omfatte:

- Forebyggelse gennem analyse af arbejdets tilrettelæggelse med henblik på at undgå stress-situationer
- Regelmæssige tjek på situationen
- Tilbud om kursus i stresshåndtering
- Tilbud om støtte til medarbejdere, der er sygemeldt eller er i risiko for at blive sygemeldt på grund af stress.

Det er ledelsens ansvar at lede og fastholde en indsats for at forebygge og afhjælpe stress. Indsatsen kan med fordel koordineres i en gruppe med repræsentanter fra såvel ledelse som medarbejdere. Og hvis forslag fra gruppen kommer til høring blandt alle medarbejdere, før de endeligt besluttet, sikres der en fælles opbakning til tiltag, så de kan fastholdes på længere sigt.

Et vigtigt skridt er at opstille mål. Her er det en fordel at formulere, hvad vil man gerne opnå, hvad er den gode arbejdsplads, frem for at man vil undgå stress.

Målene bør efterhånden udbygges med en politik, der beskriver, hvilke aktiviteter man i det daglige vil foretage.

Politikken medvirker til at fastholde aktiviteterne.

Forebyggelse

At kortlægge forhold vedrørende stress er et godt grundlag. Kortlægningen bør være et led i den lovpligtige APV. Se også afsnit om APV.

Kortlægning af stress gøres bedst via dialog frem for, at chaufføren udfylder et skema. Kortlægningen kan f.eks. foretages ved, at arbejdsmiljøgruppen tager rundt og taler med chaufførerne. Eller der kan kortlægges på et møde, hvor alle chauffører på en bestemt turnus deltager. Fordelen ved et møde er, at der kan skabes fælles forståelse og dermed gives opbakning til løsninger.

Udover problemerne med stress, bør der kortlægges gode løsninger, som andre kan lære af. De fremkomne problemer bør analyseres, prioriteres og der lægges handleplan.

Regelmæssige tjek på situationen

Det er vigtigt at fange signaler om stress så tidligt som muligt. Udover APV kan forebyggelse af stress være et punkt på de faste møder og i en årlig medarbejdersamtale. Afholdes der samtaler i forbindelse med sygefravær, kan der spørges til stress her.

Kursus i stresshåndtering

Som et supplement til de øvrige tiltag bør chaufføren tilbydes kursus i stresshåndtering, hvor man arbejder med selvindsigt og personlige måder at handle på.

Støtte til en stresset medarbejder

Der bør udpeges en person, som chaufføren ved han kan gå til, hvis han er i risiko for stress. Kolleger bør have kendskab til fysiske og psykiske tegn på stress, og det bør være tilladt at tilbyde hjælp til en kollega, der udviser tegn på stress. Er en person sygemeldt langvarigt eller gentagne gange på grund af stress, bør der tilbydes professionel hjælp ved psykolog.

Eksempler på tjekspørgsmål i en APV:

- Hvor er det lykkedes at nedbringe stress og hvordan?
- Hvilke ruter har særlig risiko for stress?
- Hvilken indsats er der gjort for at modvirke den psykiske belastning ved:
 - Indflydelse på køre- og vagtplaner?
 - Information og indflydelse på fremkommelighed?
 - Introduktion til arbejdet?
 - Mulighed for at få den nødvendige uddannelse?
 - Mulighed for at få støtte hos leder og kolleger?
 - Vedligehold af bussen?
 - Information og dialog i forbindelse med udlicitering?

Vold og trusler

Chaufføren kan opleve vold og trusler, når han skal kontrollere billet eller stiller krav om betaling. Eller i situationer, hvor chaufføren beder en passager om at stige af på grund af truende adfærd eller hærværk.

I særlige lokalområder har der været episoder med grupper af unge, der chikanerer chaufføren eller passagererne eller over hærværk. Vold forekommer også fra passagerer, der har haft en dårlig dag, psykisk ustabile eller berusede personer. Derimod er røverier mere sjældne.

En stor del af volden sker i form af trusler og truende adfærd. Både fysisk vold og trusler kan medføre stærke psykiske reaktioner, når chaufføren føler sig krænket. Reaktionerne er forskellige og kan være bestemt af personlige erfaringer.

Små daglige vredesudbrud fra passagererne kan i begyndelsen bevirke en anspændt tilstand, hvor man konstant er "på vagt". I det lange løb kan det medføre en reaktion, hvor man til sidst virker apatisk og ligeglad med kunderne.

Et voldsomt, pludseligt opstået voldeligt overfald eller alvorlige trusler kan medføre en krisetilstand, hvor personen bryder sammen og må sygemelde sig.

Den første fase er som regel en chokreaktion, hvor den ramte ikke erkender, at begivenheden er sket. Personen oplever måske svimmelhed, svedeture, kvalme. Efter kort tid kommer oftest en fase præget af vrede, skyldfølelse, angst, nedtrykthed, gråd og med fysiske reaktioner som problemer med maven, opkastning, hjertebanken, mareridt og søvnløshed.

Chokerende begivenheder, såsom trafikuheld, at være vidne til trafikuheld eller til en passager, der får et ildebefindende eller som ved et uheld bliver klemmt i døren, kan give de samme fysiske og psykiske reaktioner.

Får man ikke hjælp efter en voldsepisode, kan der på længere sigt være risiko for længerevarende sygefravær og til sidst arbejdsophør.

Forebyggelse af vold og trusler

Voldspolitik

Der bør udarbejdes en voldspolitik i samarbejde mellem chaufførerne og ledelsen, hvor det står klart, at vold og trusler ikke tolereres. En politik er særlig vigtig, netop når det angår vold og trusler. Politikken gør det klart, at vold og trusler skal løses i fællesskab på arbejdspladsen, og ikke er en privatsag. Episoder kan komme frem i lyset, som den enkelte ellers ville have tilbageholdt.

En voldspolitik kan skabe større forståelse og skabe klarhed over, hvad man bør gøre i en situation med trusler om vold og efter en voldsepisode. En fælles holdning til hvordan man skal håndtere konflikter er vigtig. Politikken støtter den enkelte i situationer, hvor der kan være meget forvirring.

Sikre god service til kunden

Undgå konflikter med kunder ved at justere køreplaner og give god information vedrørende busdriften, god service i bussen mv.

Fjern chaufførens billetteringsfunktion

At fjerne billetteringsfunktionen vil mindske risikoen for konflikter med kunder og dermed for vold og trusler.

Indretning af bussen

Indretningen af bussen skal gøres mest mulig sikker. Undgå at der forefindes genstande, som en passager kan slå eller kaste med.

Risikoen for røverier nedsættes ved at skilte med, at have så få kontanter i bussen som muligt eller ved at skilte med, at der ikke opbevares penge og at der er overfaldsalarm.

Det skal være helt klart, hvor et nødkald skal gå hen. Tilkaldesystemet skal have direkte kontakt til en vagtcentral, og det skal kunne betjenes med én knap. Dette gælder også mobiltelefon. Ved mobiltelefon skal det sikres, at der er nettilslutning på hele ruten.



DI TEKØDSEI

Møder med kunder

Der er god erfaring med at invitere særlige kundegrupper til møder, hvor formålet er at komme til større gensidig forståelse. Et eksempel er, at der i samarbejde med den lokale ungdomsskole er holdt møder mellem de unge og chaufførerne. Møderne har betydet en større forståelse for chaufføren blandt de unge, som er begyndt at se mennesket bag uniformen og ikke bare en autoritet. Ligeledes er der f.eks. på møder med succes arbejdet med, at chauffører forstår kulturen blandt etniske grupper.

Hvordan kommer man i gang?

Arbejdet med at forebygge belastninger ved vold og trusler er lederens ansvar. Indsatsen bør forankres i en gruppe med repræsentanter fra såvel ledelse som medarbejdere. Gruppens forslag bør komme til høring blandt alle medarbejdere, før de beslutes. Hermed sikres der en fælles opbakning til tiltag, så de kan fastholdes på længere sigt.

Mål for indsatsen bør være beskrevet som noget af det første. Derefter må der hurtigst muligt udbygges til en voldspolitik, der skaber klarhed over, hvordan man i det daglige vil forholde sig for at forebygge og afhjælpe vold og trusler.

Indsatsen bør indbefatte følgende strategier:

- Forebyggelse af vold og trusler gennem fælles analyse af arbejdets tilrettelæggelse
- Registrering af episoder
- Tilbud om kursus i konflikthåndtering og konfliktforebyggelse
- Tilbud om hjælp til medarbejdere, der har været udsat for episoder med vold og trusler.

At komme i gang med forebyggelse

Kortlægning af episoder med vold og trusler er et godt grundlag for initiativer og bør være et led i APV. Kortlægningen kan f.eks. foretages ved, at arbejdsmiljøgruppen tager rundt og spørger chaufførerne. Eller der kan indkaldes til møder med alle chauffører tilknyttet en linie. Fordelen ved mødet er, at det kan medvirke til fælles forståelse.

Tjekspørgsmålene er f.eks.:

- Hvor er det lykkedes at formindske risikoen for vold og hvordan?
- Hvor og hvornår er der særlig risiko for vold og trusler?

På baggrund af kortlægningen kan der i fællesskab opstilles retningslinjer for, hvordan der kan arbejdes med at forebygge risikoen for vold og trusler. Der kan prioriteres særlige indsatsområder og laves en handleplan.



Registrering af episoder

Enhver voldsepisode, trusler eller tilløb hertil bør efterfølgende analyseres i sikkerhedsudvalget med henblik på at undgå lignende episoder.

Alle episoder og tilløb hertil bør rapporteres centralt. Hermed får trafikselskaber, vognmænd og ansatte mulighed for at diskutere, hvad der kan gøres for at forebygge. Skemaet bør være så enkelt, at så høj grad af registrering som muligt indløber. Analyse af resultater bør være et fast punkt på ordinære møder, og det skal være klart, hvem der har ansvar for at lægge strategier ud fra analysen.

På ruter, hvor der er registreret særligt belastende forhold, bør alle chauffører på linjen i en periode foretage en detaljeret registrering af:

- tidspunkter på dagen, hvor volden forekommer,
- omstændigheder omkring episoden,
- hvad der gik forud i situationen,
- hvordan chaufføren handlede i situationen.

På baggrund af denne registrering kan der så udarbejdes en skræddersyet handlingsplan på netop denne rute.

Kursus i konflikthåndtering

Et kursus, der giver chaufføren redskaber til at håndtere situationer, der er tilspidset, så de ikke udvikler sig til egentlige voldsepisoder, kan anbefales. Indholdet bør være: Hvordan forebygges vold og trusler pædagogisk, hvordan neddæmper og beroliger man en vred person, frigørelsesteknik, kendskab til reaktioner ved vold og fysisk og psykisk førstehjælp.

Hjælp efter en voldsepisode

Det er vigtigt, at der hurtigt bliver ydet hjælp til en voldsramt person og til andre, der har overværet begivenheden og føler sig chokeret. Der bør være en fast procedure for, hvem der yder hjælp og hvordan. F.eks. en leder, sikkerhedsperson eller en nøgleperson. De, der hjælper, bør kende til fysisk og psykisk førstehjælp.

I situationen bør der med det samme ydes psykisk førstehjælp og også hjælpes i forhold til den voldsramtes praktiske forhold og hans forhold til familien. I mange tilfælde vil der også være behov for hjælp ved psykolog. Efterfølgende bør chaufføren have hjælp og støtte til at starte op i arbejdet igen.

Anmeldelser af skader

Alle skader efter vold og trusler bør anmeldes til Arbejdstilsynet og Arbejdsskadestyrelsen af hensyn til senere mulighed for at få erstatning. Bevirker skaden sygemelding udover dagen for tilskadekomst, skal de anmeldes. Grovere eller gentagne tilfælde bør anmeldes til politiet, hvis politiet ikke allerede er tilkaldt ved hændelsen. Arbejdsmiljøgruppen og chaufførens egen organisation kan hjælpe med disse anmeldelser.

Referencer til litteratur

"Et bedre arbejdsliv som buschauffør", AMI, 1997

At-meddelelse nr. 4.08.4, om "Voldsrisiko i forbindelse med arbejdets udførelse"

At-publikation om arbejdsbetinget stress, april 2006

"Håndbog om psykisk arbejdsmiljø", 2. udgave, Arbejdstilsynet, København, 2003

Nyhedsbreve fra AMI's SUND BUS-projekt

Arbejdstilsynets Arbejdsmiljøvejviser nr. 17: "Transport af passagerer"

At-vejledning D. 4.1, "Kortlægning af psykisk arbejdsmiljø"

Arbejdsmiljøhåndbog for chauffører, Branchearbejdsmiljørådet for transport og engros

At-vejledning nr. D.3.1 "Løft, træk og skub"

Nyttige links og adresser

www.at.dk — er Arbejdstilsynets hjemmeside. Der findes alle regler og yderligere information om arbejdsmiljø

www.arbejdsmiljoforskning.dk - kortlægningsmateriale til afdækning af problemer med det psykiske arbejdsmiljø



ADRESSEER

Branchevejledningen kan bestilles af organisationernes medlemmer gennem egen organisation eller downloades fra

www.bartransportogengros.dk

Fællessekretariatet

Hannemanns Allé 25
2300 København S
Tlf.: 33 77 33 77

Arbejdsgiversekretariatet

Hannemanns Allé 25
2300 København S
Tlf.: 33 77 33 77

Arbejdsledersekretariatet

Vermlandsgade 65
2300 København S
Tlf.: 32 83 32 83

Arbejdstagersekretariatet

Kampmannsgade 4
1790 København V
Tlf.: 70 300 300

Arbejdstilsynet

Postboks 1228
0900 København C
Tlf.: 70 12 12 88
www.at.dk

Branchevejledningen kan købes gennem

Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø

Lersø Parkallé 105
2100 København Ø
Tlf.: 39 16 52 30
www.arbejdsmiljobutikken.dk



PLITEKØDSEI



Branchearbejdsmiljørådet
for transport og engros



Lay-out: Søren Sørensen's Tegnestue
Tryk: PrintDivision
1. udgave, 2. oplag år 2011
ISBN 87-70994-45-0 Varenummer: 122045

