

Hotel og restauration

Værktøjskasse om

# ALENEARBEJDE

og hvad man kan gøre for at arbejdet ikke bliver ensomt eller isoleret



# BFA

Transport  
Service – Turisme  
Jord til Bord

# FORORD

---

Branchearbejdsmiljøudvalget service - turisme vil med denne værktøjskasse støtte virksomheden og dens ansatte i at opnå et godt arbejdsmiljø også på de psykosociale områder. BFA Service har ønsket at pege på en række faktorer, der hver for sig og i sammenhænge indikerer, at der er forhold omkring den enkelte eller gruppen i virksomheden som fortjener opmærksomhed og eventuel kvalificeret indgriben.

BFA Service skal gøre opmærksom på, at forhold vedrørende psykisk arbejdsmiljø typisk bør behandles af ledelse og medarbejdere i fællesskab, f.eks. i arbejdsmiljøorganisationen og samarbejdsorganisationen i fællesskab, da disse oftest har kompetence på hvert sit delområde i forhold til trivsel og psykisk arbejdsmiljø.

Arbejdstilsynet har haft værktøjskassen til gennemsyn og finder, at den er i overensstemmelse med arbejdsmiljølovgivningen.

Værktøjskassen om Alenearbejde, er en del af en serie udgivet af BFA Service bestående af:

Håndbog om psykisk arbejdsmiljø A – Å

Værktøjskassen: Jobusikkerhed

Værktøjskassen: Mobning

Værktøjskassen: Overvågningsarbejde

Værktøjskassen: Voldsomme oplevelser og chokerende begivenheder

Værktøjskassen: Stress og stresshåndtering

Værktøjskassen: Det rummelige arbejdsmarked – Hvordan skaber vi plads til alle

Værktøjskassen: At arbejde systematisk med fravær – fra fravær til nærvær

Værktøjskassen: Omstillingsprocesser – er du klar til at skifte plads

Værktøjskassen: Konflikthåndtering. Lær konfliktpyramidens hemmeligheder at kende

Værktøjskassen: Forebyggelsen af PTSD i kriminalforsorgen

Værktøjskassen: Forandringsprocesser. Politi, forsvar og kriminalforsorg

Værktøjskassen: Forebyggelse af trusler og vold

Værktøjskassen: Den gode samtale i vanskelige situationer

Stress-af kogebogen

Værktøjskassen om alene arbejde omhandler det psykiske arbejdsmiljø, herunder også vold og trusler om vold ved alene arbejde, men omfatter ikke den fysiske ulykkesfare, der kan forekomme ved alenearbejde.

BFA Services materialer kan hentes på hjemmesiden [www.bfa-service.dk](http://www.bfa-service.dk)

# INDHOLDSFORTEGNELSE

---

Forord .....	2
Kort fortalt om alenearbejde .....	4
Alenearbejde kan være belastende .....	4
Gode råd til virksomheden .....	7
Personalepolitik og handlingsplaner .....	8
Retningslinier er ved ulykker eller fare .....	8
Social kontakt med kollegaer og ledelse .....	8
Arbejdsorganisering, tænk forebyggende .....	8
Det fysiske arbejdsmiljø .....	9
Information og uddannelse .....	9
En huskeseddel til arbejdsmiljøorganisationen .....	10
Gode råd til lederen .....	11
Gode råd til den ansatte .....	12
Efterskrift .....	13
Litteratur m.m. – Her kan du få mere at vide .....	14
Adresser .....	16

# KORT FORTALT OM ALENEARBEJDE

---

Alenearbejde betyder, at man er alene på arbejde. Det kan være i hel bogstavelig forstand, at man er alene ude på en arbejdsopgave, alene i bygningen eller alene på vagten. Arbejdsopgaven kan også være tilrettelagt sådan, at man er isoleret på sit arbejde. Selv om man har kontakt med de mennesker man arbejder for, har man måske sjældent kontakt med andre kollegaer eller ledere på arbejdspladsen. Man kan f.eks. sidde i et kontrolrum langt væk fra andre eller arbejde med rengøring om natten på hver sin etage.

Det er forskelligt fra person til person, om man oplever dette som en belastning.

## **Alenearbejde: Fordel eller ulempe?**

Der er grupper og enkeltpersoner, der oplever alenearbejde som en fordel. F.eks. kan mange vagtmedarbejdere lide at arbejde alene, og derfor generer det natlige "alene" arbejde ikke så meget.

For andre kan isoleringen være en belastning, hvis man arbejder i et firma, hvor man ikke har mulighed for at kontakte kollegaer eller ledelse, hvis der sker noget alvorligt. Det samme kan gøre sig gældende, hvis man sjældent eller aldrig mødes med sine kollegaer eller ledelse, hvor man kan udveksle erfaringer om arbejdet.

## **Alenearbejde kan være belastende**

- Når arbejdet foregår om natten eller i de tidlige morgentimer, hvor det kan være svært at tilkalde hjælp fra kolleger eller ledelse
- Hvis man ikke har nogen at spørge til råds (ledelse eller kolleger), og man er usikker på, hvordan man skal håndtere en bestemt arbejdssituation
- Hvis der f.eks. er sket et indbrud i virksomheden, eller hvis man er utryg ved at være på arbejdspladsen af andre grunde
- Når vagtmedarbejdere arbejder i belastede kvarterer, hvor der er risiko for at blive udsat for trusler og vold, eller hvis de overrasker en tyv, selv bliver overrasket af tyven eller måske finder en tilskadekommen



- 
- Hvis man arbejder alene i en grillbar eller restaurant og bliver generet af berusede personer
  - Hvis man arbejder alene hos en kunde, f.eks. rengøring på et hotelværelse, kan man risikere at blive udsat for chikane, fordi man er i en mere sårbar situation, når man er alene
  - Hvis man mangler kontakt, information, samarbejde og indflydelse i forhold til kollegaer og ledelse

**De steder hvor rengøring foregår som alenearbejde om natten, kan der være en risiko for psykiske belastninger:**

- Det kan bl.a. skyldes, at rengøringen foregår i industriområder, der ligger afsondret fra befærdede områder, eller offentlige bygninger, der er øde og forladte efter lukketid, som f.eks. skoler
- Det kan være på virksomheder eller lagre, hvor der er let omsættelige varer, der kan være interessante for indbrudstyve. Et andet eksempel kan være apoteker og plejehjem, hvor der opbevares medicin
- Det kan være, at man som rengøringsassistent overrasker en indbrudstyv, når man er alene på arbejde om natten
- Det kan også dreje sig om rengøring i områder, hvor der er værtshuse med sene åbningstider. Det er ikke altid lige trygt at støde ind i berusede personer i baggården, hvor man skal tømme skraldespanden
- Hvis man om natten er alene på vej fra et rengøringsarbejde til et andet, kan der være risiko for at blive udsat for trusler og vold.

# GODE RÅD TIL VIRKSOMHEDEN

---

## Forebyggelse

For at forebygge evt. helbredsmæssige konsekvenser som følge af alenearbejde, er det en god idé at arbejde med personalepolitiske tiltag. Hvis arbejdet foregår, så man er socialt isoleret, er det vigtigt at give mulighed for information og samvær med kolleger og ledelse fra arbejdspladsen. Hvis man er fysisk isoleret, må der tænkes i, hvordan ulykker som f.eks. trusler og vold forebygges og samtidig have retningslinjer for, hvad man skal foretage sig, hvis der opstår truende situationer. Hvis ulykken alligevel sker, er det vigtigt at have etableret retningslinier for, hvordan der ydes hurtig hjælp.

Det kan i nogle tilfælde være nødvendigt at etablere en ordning, som sikrer, at den ansatte bliver savnet, hvis der er opstået en situation, hvor vedkommende ikke kan tilkalde hjælp.



---

## Personalepolitik og handlingsplaner

### Handlinger

#### Retningslinier ved ulykker eller fare

- Der skal være udarbejdet en telefonliste med kontakt-telefonnumre, så det sikres at man altid kan få kontakt med ledelse, arbejdsgiver, arbejdsmiljørepræsentant eller anden nøgleperson ved f.eks. ulykker
- Der skal være nem og hurtig adgang til en telefon, f.eks. mobiltelefon. Hvis telefon/mobiltelefon ikke fungerer, skal der være klare aftaler om, hvad den ansatte skal foretage sig
- Der kan efter konkret vurdering være behov for, at den ansatte har en bærbar alarmknap til at foretage et nødopkald til en alarmcentral og/eller evt. sikkerhedsvagt

#### Social kontakt med kollegaer og ledelse

- Afhold personalemøder med jævne mellemrum, så medarbejderne har mulighed for kontakt med kollegaer og ledelse. Her kan medarbejdere og ledelse udveksle råd og erfaring i forhold til arbejdet, ligesom ledelsen kan give medarbejderne relevant information
- Det er også vigtigt at mødes for at få arbejdsmiljøarbejdet til at fungere. Sørg for at få valgt arbejdsmiljørepræsentant
- Det skal sikres, at arbejdsmiljøgruppen jævnligt kan komme i kontakt med ansatte, der arbejder alene eller isoleret

#### Arbejdsorganisering, tænk forebyggende

- Undgå så vidt mulig alenearbejde, hvor der er risiko for vold og konfliktsituationer
- Indfør gruppeorganiseret arbejde – ryk ud i teams, især til de belastede områder i byen
- Det kan være en fordel for vagtmedarbejdere at skifte mellem de mere og mindre belastende byområder, arbejde sammen to og to, eller at have en hund med på arbejde, hvor dette er muligt
- Kan alenearbejde ikke undgås, kan jobrotation virke aflastende. Man kan f.eks. veksle mellem alenearbejde og arbejde, hvor man arbejder sammen med andre



- 
- Behovet for kollegaer kan i nogle tilfælde afhjælpes ved at man får mulighed for at mødes med kollegaer for at spise frokost sammen og udveksle arbejds erfaringer
  - Hvis rengøringsarbejde udføres om dagen i stedet for om natten, bliver det synligt for brugerne, og alenearbejdet undgås

### **Det fysiske arbejdsmiljø**

- Sørg altid for klare aftaler med de arbejdspladser, hvor servicearbejdet foregår  
Det er især vigtigt, hvis der er tale om natarbejde, og det er alenearbejde
- Trygge rammer og kendskab til bygningens indretning og alarmsystemer kan hindre utryghed ved at arbejde alene om natten
- Der skal være lys i de mørke baggårde, så man ikke bliver overasket af sene værtshusgæster:
  - Det gælder også for områder omkring industri, lagerpladser og offentlige institutioner, så man ikke overraskes af ubudne gæster eller øvrigt arbejdende personale
  - Adgangsvejene skal være i orden, oplyste og ryddede m.v.

### **Information og uddannelse**

Det er vigtigt, at arbejdspladsen underviser og instruerer om:

Risici i forbindelse med jobbet:

- Hvordan man skal forholde sig, hvis der opstår ulykker eller overfald
- Hvordan man forholder sig i truende situationer
- Hvordan man håndterer konflikter
- Hvordan man forholder sig, når man er alene på arbejde hos en kunde
- Kendskab til alarmsystemer, nødudgange og andre "udveje" i de bygninger, hvor man færdes. Beskrivelserne skal være forståelige for alle ansatte. Der kan anvendes tegninger, symboler eller oversættelser
- Arbejdsmiljø: Både fysisk og psykisk arbejdsmiljø
- I det hele taget sørger for, at ansatte med alene/natarbejde holdes på samme informationsniveau som virksomhedens øvrige medarbejdere

# ARBEJDSMILJØORGANISATIONENS OPGAVER: EN HUSKESEDDEL TIL ARBEJDSMILJØORGANISATIONEN

---

## Et par gode råd:

- Arbejd systematisk med arbejdsmiljøarbejdet! Husk at arbejdspladsvurderingen (APV) også indbefatter det psykiske arbejdsmiljø. Er der problemer, skal de løses, handlingsplaner skal følges op, så man kan se om løsningsforslagene har haft den ønskede effekt
- Vær opmærksom på årsager og konsekvenser af alenearbejde. Ved ulykkesanalyse undersøges, om alenearbejde har været medvirkende til ulykkens omfang
- Brug erfaringerne fra APV og ulykkesanalyse til at finde forebyggende foranstaltninger
- Udarbejd en liste med gode råd om hvordan man tackler isoleret arbejde:
  - Husk forebyggelsen! Måske har kollegaen gode ideer til, hvordan man kan ændre på arbejdets organisering, så alenearbejde undgås i fremtiden.
  - Hvis arbejdsmiljøorganisationen ikke selv kan løse problemer i forbindelse med alenearbejde, er det muligt at få hjælp af Arbejdsmiljørådgivere, Arbejdstilsynet, organisationerne eller andre rådgivere



# GODE RÅD TIL LEDEREN

---

- Arbejd på, at de ansatte har mulighed for at tale med / kontakt til andre kollegaer
- Afhold jævnlige personalemøder, så medarbejderne har mulighed for kontakt med kolleger og ledelse. Det er bl.a. nyttigt fordi der så kan udveksles erfaringer og gode råd om arbejdet. Man kan samtidig benytte lejligheden til at informere om diverse tiltag i virksomheden
- Sørg for klare retningslinier for krisehjælp
- Sørg for, at der er klare aftaler med kunden om,
  - at f.eks. rengøringsassistenten har umiddelbar adgang til en telefon. Det kan vurderes om der er behov for mobiltelefon, hvis der ikke er adgang til fast telefon. Telefon skal kunne anvendes, hvis der er fare på færde
  - at belysningen er i orden, når der skal udføres aften/nat arbejde. Det gælder både på arbejdspladsen og omkring virksomheden
  - at den ansatte er bekendt med en plan over virksomheden, hvor der bl.a. ses adgangsveje, flugtveje, alarmer m.v. Beskrivelse af alarmsystem i et sprog der kan forstås af alle, også de der ikke kan dansk
  - at adgangsvejene er ryddet



# GODE RÅD TIL DEN ANSATTE

---

- Sørg for at sætte dig grundigt ind i de planer, der er for arbejdspladsen med angivelse af flugtveje, anvendelse af alarmer m.v.
- Husk at gøre opmærksom på fejl og mangler, så det bliver en tryk virksomhed at arbejde på
- Mød op, når der indkaldes til personale- og informationsmøder. Det er vigtigt at bevare den sociale kontakt til kolleger, så man føler sig som del af arbejdspladsen
- Pas på ikke at "gå i stå" fagligt. Opsøg tilbud om efteruddannelse
- Har du ideer til andre måder at organisere arbejdet på, så tal med din arbejdsmiljøgruppe om det
- Gør dig bekendt med, hvem der er din tillids- og arbejdsmiljørepræsentant og vid, hvad deres telefonnummer er, så du ved, hvem du kan kontakte, når du evt. får brug for det i en krisesituation



# EFTERSKRIFT

---

Værktøjskassen lægger op til, at det er vigtigt at skaffe sig viden og erfaring om konsekvenser ved alenearbejde. For at forebygge er det vigtigt at skaffe sig erfaring med andre måder at organisere arbejdet på.

Arbudsorganisering, forholdsregler og også evt. belastninger vil fremstå forskelligt afhængig af, hvilken slags alenearbejde der er tale om. De gode råd til virksomheden, til ledelsen og arbejdsmiljøorganisationen i værktøjskassen, kan måske medvirke til at forebygge belastninger.



# LITTERATUR M.M.

## - HER KAN DU FÅ MERE AT VIDE

---

Beskæftigelsesministeriets bekendtgørelse nr. 559 af 17. juni 2004 om arbejdets udførelse

NFA 's spørgeskema om psykisk arbejdsmiljø

At-vejledning D.4.1: Kortlægning af psykisk arbejdsmiljø

"værktøjskasse" om voldsomme oplevelser og chokerende begivenheder, og hvad man kan gøre ved det. BAR service- og tjenesteydelser

Værktøjskassen om forebyggelse af trusler og vold. BAR service og tjenesteydelser



# Brug din BFA!

Branchearbejdsmiljøudvalget service - turisme er et forum, hvor faglige organisationer og arbejdsgiverforeninger inden for servicefagene arbejder for at give virksomheder og medarbejdere brugbare informationer om arbejdsmiljøarbejdet.

BFA Service, som vi kaldes til dagligt, har udarbejdet en række vejledninger, foldere og pjecer om relevante emner i branchen. Hertil kommer, at vi løbende arrangerer konferencer og seminarer om arbejdsmiljøspørgsmål.

Du kan læse meget mere om alt dette på [www.bfa-service.dk](http://www.bfa-service.dk)

Vi er til for at blive brugt!



## Branchearbejdsmiljøudvalget Service – Turisme

### Arbejdsgiversekretariatet

H.C. Andersens Boulevard 18

1787 København V

Tlf. 33 77 33 77

[www.bfa-service.dk](http://www.bfa-service.dk)

## Branchearbejdsmiljøudvalget Service – Turisme

### Arbejdstagersekretariatet

Kampmannsgade 4

1790 København V

Tlf. 88 92 01 43

[www.bfa-service.dk](http://www.bfa-service.dk)

### Sekretariat for

## BFA Transport, Service – Turisme og Jord til Bord

H.C. Andersens Boulevard 18

1787 København V

[www.bfa5.dk](http://www.bfa5.dk)

## ANDRE ADRESSER

### Arbejdstilsynet

Landskronagade 33

2100 København Ø

Tlf. 70 12 12 88

[www.at.dk](http://www.at.dk)

### Videncenter for Arbejdsmiljø

Lersø Parkallé 105

2100 København Ø

Tlf. 39 16 53 07

[www.arbejdsmiljoviden.dk](http://www.arbejdsmiljoviden.dk)