

RISIKOEKSEMPLER OG FORSLAG TIL TILTAK MOT MUSKEL- OG SKJELETTPLAGER PÅ SERVERINGSSTEDER

I dette dokumentet finner du som er leder, verneombud eller HMS-ansvarlig gode eksempler å bruke når dere skal risikovurdere muskel- og skjelettplager i deres virksomhet. Dette er kun forslag for å få dere i gang. Dere finner helt sikkert risikoer og tiltak her som ikke er aktuelle hos dere. Det vil også være andre risikoer og tiltak som passer bedre hos dere. Dette må dere må finne frem til og risikovurdere selv. Husk at bedriftshelsetjenesten kan være en god samarbeidspartner i dette arbeidet.

Formål: Å finne, fjerne eller begrense risikofaktorer som kan medføre muskel- og skjelettplager i serveringsbransjen.

Arbeidsrelaterte muskel- og skjelettplager kan oppstå akutt ved et uhell eller når arbeidet over tid fører til påkjenninger som er større enn det kroppen tåler. Forhold i arbeidsmiljøet kan enten være en direkte årsak til plagene eller kan bidra til å forverre eksisterende plager. Dette er ofte sammensatt av forskjellige årsaker. Derfor må dere vurdere både fysiske, organisatoriske og psykososiale faktorer for å kunne forebygge. For eksempel: *Har du en stressende arbeidshverdag og samtidig mange tunge løft kan det føre til at du ikke utfører løftene på en fornuftig måte, og dermed øker sjansen for at du får muskel- og skjelettplager.*

HVORDAN VURDERE RISIKO OG FINNE GODE TILTAK:

1. Hva kan gå galt? Hvilke arbeidsoppgaver er det hos oss som kan føre til muskel- og skjelettplager?
2. Hva kan dere gjøre for å unngå eller minske risikoen?
3. Hva kan dere gjøre for å redusere konsekvensene dersom det likevel skjer?
4. Beskriv tiltak som vil minske eller fjerne en risiko.

[Skriv her]

EKSEMPLER PÅ RISIKOER OG FORSLAG FOR TILTAK:

	Tema	Utfordring	Tiltak
Fysisk/Mekanisk arbeid	Fysisk, mekanisk arbeid – Generelt Flere enkeltoperasjoner som hver for seg ikke er belastende kan til sammen og over tid føre til for høy belastning	<ul style="list-style-type: none"> • Ensformig arbeid • Tempostyrt arbeid • Tungt arbeid • Uheldige arbeidsstillinger • Stående arbeid 	<ul style="list-style-type: none"> • Organiser arbeidet slik at arbeidstakerne unngår tidspress og monotont arbeid. • Skaff gode hjelpemidler og arbeidsutstyr som passer til oppgaven. • Sørg for at arbeidsplassen og arbeidsstillinger er tilpasset arbeidstakeren og arbeidsoppgaven. • Sørg for god og jevnlig opplæring. • Sørg for tid til nødvendige pauser.
	Restaurant/bar - servitør	<ul style="list-style-type: none"> • Forventing om å levere på tid fra både kollegaer, leder og gjester gir ofte tempostyrt arbeid. • Bærer ofte tunge brett og tallerkener gjennom hele skiftet. • Står og går hele dagen. • Tunge løft som ved varelevering og henting av bruskkasser og ølfat. • Lave bord gir mye bøying ved vask og servering. • Tunge bord og stoler flyttes på ved rydding og oppdekking. • Innredning av barer er ofte ikke ergonomisk riktig, dvs. for lave eller høye arbeidsbenker, kjøleskap, glassoppbevaring, trangt mellom disk og arbeidsbenker 	<ul style="list-style-type: none"> • God opplæring, gode vaner og god teknikk gjør oss bedre rustet til å utføre arbeidet riktig også under stort press. Sørg for at alle får nødvendig opplæring i hvordan jobben utføres riktig. • Ruller på arbeidsoppgavene gjennom arbeidsdagen så alle får variasjon. • Sørg for å ha nok folk på jobb til å kunne rullere på oppgaver og ta små pauser. • Servise og fat er ofte også svært tungt. Kanskje kan dere velge lettere tallerkener og bestikk når dere kjøper inn nytt. • Møbler som bord og stoler burde tilpasses med tanke på høyde og at det ofte skal flyttes på. • Sørg for godt fottøy. Høye heler og helt flate, harde sko er ikke arbeidssko. • Bruk avlastningsmatter i bar og på arbeidsstasjoner.

	Tema	Utfordring	Tiltak
		<ul style="list-style-type: none"> I kaffebar er det mange operasjoner med vridning eller bøying av håndledd. 	<ul style="list-style-type: none"> Bruk hjelpemidler til de tyngste tingene som tralle og/eller vareheis. Om dette ikke er mulig, del på oppgaven eller vær to som løfter og bærer sammen. Riktig bæreteknikk fordeler vekt slik at ikke for eksempel håndleddet får all tyngden. Jobb rolig og systematisk så du ikke bruker unødvendig mange bevegelser og for mye kraft. Det er viktig at alle tar pauser i løpet av arbeidsdagen, også med tanke på muskel- og skjelettplager.
	Kjøkken - kokk	<ul style="list-style-type: none"> Ensformig arbeid. Hver kokk har gjerne sin stasjon og man jobber som rullebåndsarbeid, ofte med gjentakende bevegelser. Mye utstyr og varer i bruk gjennom hele arbeidsdagen. Ofte lite plass å bevege seg på. Forventning om å levere på tid fra både kollegaer, leder og gjest. Mange tunge løft. For eksempel ved varelevering, henting av melsekker, hele dyr osv. Står ofte fremoverbøyd. Står eller går hele dagen. Feil høyde på arbeidsstasjon/benk gir uheldig stilling over tid. 	<ul style="list-style-type: none"> Sørg for at alle bytter oppgave flere ganger i løpet av arbeidsdagen. Legg inn mulighet for flere små pauser. God opplæring, gode vaner og teknikk gjør oss bedre rustet til å utføre arbeidet riktig også under stort press. Sørg for at alle får nødvendig opplæring. Sørg for å ha nok folk på jobb til å kunne rullere på oppgaver og ta små pauser. Løft rolig og hold det du løfter så tett inntil kroppen som mulig. Bruk hjelpemidler til de tyngste tingene som tralle og/eller vareheis. Om ikke det er mulig; del på oppgaven eller vær to som bærer sammen. Se om dere burde flytte litt på ting for å få bedre bevegelse og mindre belastning i hverdagen. For eksempel: Ikke ha utstyr og varer man bruker ofte over skulder høyde, eller under knehøyde. Det er viktig å tilpasse arbeidsstasjon og høyde til hver enkelt så man står mest mulig oppreist gjennom dagen. Skal dere bytte innredning snart? Tenk på dette og se gjerne på benker man kan heve og senke.

	Tema	Utfordring	Tiltak
			<ul style="list-style-type: none"> • Sørg for godt fottøy. Vanlige joggesko og crocs er ikke gode arbeidssko på et kjøkken. Viktig med sko som tåler høy varme i tilfelle man får varmt olje på seg, og som har antisklisåler. • Bruk avlastningsmatter. • Det er viktig at alle tar pauser i løpet av dagen, dette gir avlastning på muskel og skjelett og vil forbedre blodsirkulasjon i kroppen.
	Oppvask	<ul style="list-style-type: none"> • Ensformig arbeid- man har svært lite variasjon i oppgaver • Forventning om å levere på tid fra både leder og kollegaer. • Mange tunge løft. For eksempel store kjeler, stabler med tallerkener, bestikkskuffer. • Står ofte fremoverbøyd i vasken. • Står eller går hele dagen. • Feil høyde på benk og vask gir uheldig stilling over tid. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sørg for variasjon i oppgaver og små pauser gjennom arbeidsdagen. • God opplæring, gode vaner og god teknikk gjør oss bedre rustet til å utføre arbeidet riktig også under stort press. Sørg for at alle får nødvendig opplæring! • Sørg for godt tilpasset fottøy. Vanlige joggesko og crocs er ikke gode arbeidssko i oppvasken. Husk at de også burde være sklisiske. • Bruk avlastningsmatter. • Er oppvasken utformet på en god måte? Se om dere kan gjøre oppgavene lettere for den som jobber der ved å for eksempel sette inn et ekstra avlastningsbord, ha de tyngste tingene i god arbeidshøyde o.l.
Psykososialt	<p>Psykososialt – Generelt</p> <p>Hvordan vi har det på jobb kan også påvirke muskel og skjelett.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Manglende støtte fra leder • Manglende støtte fra kollegaer • Konflikter • Mobbing og trakassering 	<ul style="list-style-type: none"> • Gjennomfør medarbeidersamtaler med ansatte • Jobb kontinuerlig for et godt arbeidsmiljø • Ha tydeligere regler for oppførsel • Ta tak i konflikter så fort som mulig

	Tema	Utfordring	Tiltak
	Mobbing/trakassering /seksuell trakassering	Gjest ovenfor ansatt- særlig for servitør: <ul style="list-style-type: none"> • Mange kundekontakter • Ofte alkohol med i bildet • Kveldstid • Lært at kunden alltid har rett Kollegaer imellom: <ul style="list-style-type: none"> • Mange unge arbeidstakere, ulike kulturer og språk gjør det mer utfordrende. 	<ul style="list-style-type: none"> • Snakk om dette tema i fellesskapet, dette vil trygge de ansatte og gjøre det lettere å si ifra. • Lag felles rutiner og kjørerregler hva som er akseptert og ikke akseptert, skriv det ned. For eks. kan dette verktøy brukes: https://www.ldo.no/sette-strek/ • Ha god avvikshåndtering
	Konflikter og manglende støtte fra kollegaer	<ul style="list-style-type: none"> • Interne konflikter skjer, særlig når man jobber så tett på hverandre som man gjør i en restaurant. • Konflikt med gjester er ikke uvanlig. Ofte berusede gjester som ikke oppfører seg eller begynner å krangle. • Serveringsbransjen oppgir at de opplever liten støtte og hjelp fra kollegaer og ledere. Dette gir utrygghet og manglende følelse av tilhørighet. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ha rutiner på hvordan konflikter håndteres, både internt og eksternt, og gi opplæring til de ansatte. • Lag et arbeidsreglement i samarbeid med ansatte. • Bygg en god og trygg kultur for toleranse, aksept og åpenhet. • Prøv å ha en åpen dialog og god kommunikasjon med dine ansatte. • Gjennomfør jevnlig personalmøter • Medarbeidersamtaler. • Bruk verneombud aktivt for å fange opp utfordringer tidlig.
	Usikker jobbsituasjon	<ul style="list-style-type: none"> • En bransje med høy turnover av virksomheter gir usikkerhet med tanke på jobbsituasjon. • Koronapandemien har skapt enda større usikkerhet for fremtiden. • Ofte midlertidige kontrakter, gjerne med svært få timer. • Såkalte «solvakter» hvor leder kaller deg inn kun ved behov, gjør at man ikke vet hvor mye jobb og inntekt man har. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informasjon er alltid bedre enn å gå å lure. Snakk med de ansatte om situasjonen til virksomheten. Hvis det ikke går så bra, si det. Kanskje det til og med motiverer de ansatte til å gi det lille ekstra. • Unngå så lang det lar seg gjøre mange små og midlertidige kontrakter. • Sett opp realistiske vaktlistene. Må du ha Solvakter skal de kompenseres.

	Tema	Utfordring	Tiltak
		<ul style="list-style-type: none"> • Ansatte har ingen kontrakt og vet ikke hva som skjer med de fra uke til uke. 	<ul style="list-style-type: none"> • Alle skal ha en skriftlig arbeidskontrakt. Les på arbeidstilsynets hjemmesider hva de må inneholde, og sørg for å ha dette i orden.
Organisatorisk	Organisatorisk – Generelt Muskel- og skjelettplager kan også skyldes mangelfull ledelse, planlegging og tilrettelegging av arbeidet	<ul style="list-style-type: none"> • Mangelfull ledelse • Endringer på arbeidsplassen • Lite kontroll over eget arbeid/medvirkning • Rollekonflikt • For høye krav • Ubalanse mellom innsats og belønning • Liten innflytelse på egen arbeidsdag. 	<ul style="list-style-type: none"> • Leder skal ha nødvendig HMS-opplæring • Leder må sette seg inn i arbeidet som utføres • Lag rutiner som sikrer informasjonsflyt og medvirkning. • Bruk verneombudet aktivt, og særlig ved endringer. • Etabler tydelig fordeling av ansvar og roller.
	Dårlig eller manglende ledelse	<ul style="list-style-type: none"> • Leder har manglende forståelse og opplæring og har derfor ikke planlagt og tilrettelagt arbeidet på best mulig måte. • Vaktlister kommer for sent, lønna er feil og kommer ikke til samme tid hver mnd. • Feil bemanning, kanskje til feil tid, skaper unødvendig stress og misnøye. 	<ul style="list-style-type: none"> • Leder skal ha pålagt HMS-kurs for ledere. • Leder må sette seg inn i arbeidet som de ansatte faktisk utfører og sørge for at krav til arbeidsmiljøloven er oppfylt som for eksempel krav til vaktlister og minstelønn i bransjen. • Kan vaktlisten legges opp annerledes for å gjøre hverdagen til de ansatte enklere? • Viktig å lage rutiner som sikrer informasjonsflyt og medvirkning. • Bruk verneombudet aktivt. Verneombudet skal også ha lovpålagt HMS-kurs for verneombud og bidra godt i arbeidet.
	Endringer på arbeidsplassen	Store endringer i driften og i arbeidsoppgaver skaper usikkerhet.	<ul style="list-style-type: none"> • Under store endringer er det ekstra viktig å inkludere verneombudet • Sørg for god informasjon og nødvendig opplæring.

	Tema	Utfordring	Tiltak
	Lite kontroll over eget arbeid/medvirkning	<ul style="list-style-type: none"> Få eller ingen muligheter til selv å planlegge hvordan eller når jobben skal utføres. Ofte liten medvirkning i planlegging av endringer. 	<ul style="list-style-type: none"> Involver de ansatte i planleggingen av arbeidet deres. De kjenner eget arbeid best og har kanskje noen gode innspill til hvordan dere kan gjøre det bedre.
	Rollekonflikt, motstridende krav	<ul style="list-style-type: none"> Ulike forventninger til hvilke mål som skal nås, hva som skal prioriteres, og kvaliteten på arbeidet. Gjerne fulgt av at man ikke har tilstrekkelige ressurser til å gjennomføre jobben man blir bedt om. 	<ul style="list-style-type: none"> Avklar ansvar, roller og forventninger. Finn ut hva som eventuelt ikke er tydelig nok eller ikke er forstått av alle. Lag en prioriteringsliste i fellesskap. Endre enkelte oppgaver i perioder/sesong. Andre tiltak kan være å korte ned på menyen i, skyve litt på vaktene, ha færre bord pr ansatt osv. slik at de ressursene man har strekker bedre til.
	Ubalanse mellom innsats og belønning	<ul style="list-style-type: none"> Ansatte opplever at de liten anerkjennelse og respekt i samfunnet generelt. Preget av at dere skal yte service for andre, og «kunden har alltid rett» Lite mulighet for utvikling. Fordeling av tips kan oppleves urettferdig og være grunnlag for konflikt. 	<ul style="list-style-type: none"> Gi tilbakemelding til ansatte og kollegaer når de gjør en god jobb. Tilby de ansatte kurs og opplæring. Det finnes også mye som ikke koster noe. Ha gode regler og rutiner på tips og fordeling.
	Stress/ for høye krav	<ul style="list-style-type: none"> Svært høyt tempo kombinert med stor arbeidsmengde, ofte over tid - dette er hverdagen til de fleste i restaurantbransjen. Skiftene er ikke tilpasset pressperioder og/eller sesong Man er ofte minimumsbemannet. 	<ul style="list-style-type: none"> Se om bemanningen er forsvarlig eller om dere eventuelt må forskyve noen vakter for å tilpasse til pressperioder. Endre enkelte oppgaver i perioder/sesong som for eksempel å korte ned på menyen, ha færre bord osv.

	Tema	Utfordring	Tiltak
		<ul style="list-style-type: none"> Hverdagen styres i stor grad av vær, sesong og antall kunder. 	
	Arbeidstid/ Nattarbeid	<ul style="list-style-type: none"> Mange vakter ligger utenfor normal arbeidstid (Nattarbeid starter kl. 21.00 - 06.00) Uregelmessige søvnmønstre kan gi muskel og skjelettplager Søvnmangel er ikke uvanlig i serveringsbransjen. 	<ul style="list-style-type: none"> Finn gode arbeidstidsordninger med nok hviletid imellom vaktene. Gi opplæring i utfordringer med nattarbeid. Ha fokus på hvordan hver enkel kan ta vare på sin egen helse. Oppfølging fra bedriftshelsetjeneste.
Individuelle forskjeller	<p>Individuelle forskjeller</p> <p>–</p> <p>som også påvirker hvordan belastningen gir utslag for hver enkelt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Helsetilstand Alder Livsstil og livssituasjon Fysiske og psykiske forutsetninger Arbeidsteknikk Kunnskap og erfaring Språk og kultur 	<ul style="list-style-type: none"> Snakk med de ansatte slik at disse forutsetningene fanges opp. Tilpass det arbeidet som kan tilpasses. Sett forventningene etter forskjellene. Du kan ikke forvente samme fysiske kapasitet på en 25-åring og en 65-åring. Er folk i en midlertidig vanskelig periode kan det være godt å slippe å være midt i restauranten hele tiden. Sørg for at kunnskap og opplæring ikke er det som skiller folk. Sørg for at opplæring og informasjon er på et språk alle forstår. Det finnes gratis språkkurs man kan tilby de ansatte. Ved å ha tydelige regler og retningslinjer skaper man en felles, god bedriftskultur.