

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

Til ledere, verneombud eller HMS-ansvarlige: I dette dokumentet finner dere gode eksempler å bruke når dere skal risikovurdere muskel- og skjelettplager i virksomheten. Dette er kun forslag, men disse forslagene kan være til god hjelp når dere skal lage en egen risikovurdering. Dere finner helt sikkert risikoer og tiltak her som ikke gjelder for dere. Det vil også være andre risikoer og tiltak som passer bedre. Dette må dere finne ut av og risikovurdere selv. Husk at bedriftshelsetjenesten kan være en god samarbeidspartner i dette arbeidet.

Arbeidsrelaterte muskel- og skjelettplager kan oppstå akutt ved et uhell eller når arbeidet over tid fører til påkjenninger som er større enn kroppen tåler. Plagene kan enten være et direkte resultat av arbeidsmiljøet, eller arbeidsmiljøet kan bidra til å forverre eksisterende plager. Dette er sammensatt. Derfor må dere vurdere både fysiske, organisatoriske og psykososiale faktorer for å kunne forebygge. For eksempel: Har de ansatte en stressende arbeidshverdag og mange tunge løft, kan det føre til at de ikke løfter riktig. Da øker risikoen for muskel- og skjelettplager.

Hvorfor skal dere risikovurdere muskel- og skjelettplager i serveringsbransjen?

Det gjør dere for å finne, fjerne eller begrense arbeidsrelaterte risikofaktorer som kan medføre muskel- og skjelettplager.

HVORDAN VURDERE RISIKO OG FINNE GODE TILTAK:

1. Hva kan gå galt? Hvilke arbeidsoppgaver hos dere kan føre til muskel- og skjelettplager?
2. Hva kan dere gjøre for å unngå eller redusere risikoen?
3. Hva kan dere gjøre for å redusere konsekvensene hvis 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 alene ikke er belastende, kan til sammen og over tid føre til for stor 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. • Ha gode hjelpemidler og arbeidsutstyr som passer til oppgaven. • Sørg for at arbeidsplass og arbeidsstillinger er tilpasset arbeidstakeren og arbeidsoppgaven. • Sørg for god og jevnlig opplæring. • Sett av tid til nødvendige pauser i løpet av arbeidsdagen.
	Restaurant/bar-servitør	<ul style="list-style-type: none"> • Forventning om å levere på tid, både fra kollegaer, leder og gjester gir ofte tempostyrt arbeid. • Bærer ofte tunge brett og tallerkener gjennom hele skiftet. • Står og går hele dagen. • Tunge løft, for eksempel 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. Arbeidsbenker, kjøleskap eller glassoppbevaring er for høye eller lave; det kan være trangt mellom disk og arbeidsbenker. 	<ul style="list-style-type: none"> • God opplæring, gode vaner og god teknikk gjør ansatte bedre rustet til å arbeide riktig også under stort press. Sørg for at alle får nødvendig opplæring i å arbeide 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. • Serverer og fat er ofte tungt. Kanskje dere kan velge lettere tallerkener og bestikk når dere kjøper inn nytt. • Møbler, som bord og stoler, bør tilpasses med tanke på høyde og at de ofte skal flyttes på. • Sørg for godt fottøy. Høye hæler 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. Hvis det ikke er mulig, del på oppgaven eller pass på at to personer løfter og bærer sammen. Riktig bæreteknikk fordeler vekt slik at ikke for eksempel håndleddet får all tyngden. Jobb rolig og systematisk for ikke å bruke unødvendig mange bevegelser og for mye kraft. Det er viktig at alle tar pauser i løpet av arbeidsdagen, også for å forebygge muskel- og skjelettplager.
	Kjøkken - kokk	<ul style="list-style-type: none"> Ensformig arbeid. Én kokk har gjerne én stasjon der hen står og jobber, 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, både fra kollegaer, leder og gjester. 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 arbeidsstilling over tid. 	<ul style="list-style-type: none"> Sørg for at alle bytter oppgaver flere ganger i løpet av arbeidsdagen. Legg inn mulighet for flere små pauser. God opplæring, gode vaner og teknikk gjør ansatte bedre rustet til å arbeide riktig også under 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 som løftes, så tett inntil kroppen som mulig. Bruk hjelpemidler, for eksempel tralle og/eller vareheis, til de tyngste tingene. Hvis det ikke er mulig, del på oppgaven eller vær to som bærer sammen. Se om det er mulig å 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 skulderhøyde eller under knehøyde. Det er viktig å tilpasse arbeidsstasjon og høyde til hver enkelt arbeidstaker så de kan stå mest mulig oppreist gjennom dagen. Skal dere bytte innredning snart? Tenk på dette og se gjerne på benker det er mulig å heve og senke.

	Tema	Utfordring	Tiltak
Psykososialt			<ul style="list-style-type: none"> • Sørg for godt fottøy. Vanlige joggesko og crocs er ikke gode arbeidssko på et kjøkken. Det er viktig med sko som har antisklisåler, og som tåler høy varme, i tilfelle de ansatte får varm olje på seg. • Bruk avlastningsmatter. • Det er viktig at alle tar pauser i løpet av dagen. Det gir avlastning på muskler og skjelett og vil bedre blodsirkulasjonen.
	Oppvask	<ul style="list-style-type: none"> • Ensformig arbeid, veldig lite variasjon i oppgaver. • Forventning om å levere på tid, både fra 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 hele arbeidsdagen. • God opplæring, gode vaner og god teknikk gjør ansatte 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 skoene også bør være sklisliske. • Bruk avlastningsmatter. • Er oppvasken utformet på en god måte? Se om dere kan gjøre oppgavene lettere for dem som jobber der, for eksempel ved å sette inn et ekstra avlastningsbord, oppbevare de tyngste tingene i god arbeidshøyde o.l.
	Psykososialt – generelt Hvordan vi har det på jobb, kan også påvirke muskler og skjelett	<ul style="list-style-type: none"> • Manglende støtte fra leder • Manglende støtte fra kollegaer • Konflikter • Mobbing og trakassering 	<ul style="list-style-type: none"> • Ha 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	Gjester overfor ansatte, særlig servitører: <ul style="list-style-type: none"> • Mye kundekontakt • Ofte alkohol med i bildet • Kveldsarbeid • Lært at kunden alltid har rett Kollegaer imellom: <ul style="list-style-type: none"> • Mange unge arbeidstakere, ulike språk og kulturer gjør det mer utfordrende 	<ul style="list-style-type: none"> • Snakk om temaet i fellesskapet, det vil trygge de ansatte og gjøre det lettere å si ifra. • Lag felles rutiner og regler for hva som er akseptert og ikke akseptert, skriv det ned. • Bruk for eksempel dette verktøyet: https://www.ldo.no/sette-strek/ • Ha god avvikshåndtering.
	Konflikter og manglende støtte fra kollegaer	<ul style="list-style-type: none"> • Interne konflikter skjer, spesielt når folk jobber så tett på hverandre som i en restaurant. • Konflikt med gjester er ikke uvanlig. Ofte berusede gjester som ikke oppfører seg eller begynner å krangle. • Serveringsbransjen forteller at de ikke får så mye støtte og hjelp fra kollegaer og ledere. Dette gir utrygghet og manglende følelse av tilhørighet. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ha rutiner på konflikthåndtering, både internt og eksternt. Gi de ansatte opplæring. • 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 de ansatte. • Ha jevnlig personalmøter. • Ha jevnlig 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 gjør jobbsituasjonen usikker. • Koronapandemien har skapt enda større usikkerhet for fremtiden. • Ofte midlertidige kontrakter, gjerne med få timer. • Såkalte «solvakter»: Leder kaller inn ansatte kun ved behov. Derfor vet ikke de ansatte hvor mye jobb og inntekt de vil få. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informasjon er alltid bedre enn usikkerhet. 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. • Prøv å unngå mange små og midlertidige kontrakter. • Sett opp realistiske vaktlister. Må dere ha «solvakter», skal de kompenseres.

	Tema	Utfordring	Tiltak
		<ul style="list-style-type: none"> • Ansatte har ingen kontrakt og vet ikke hva som skjer 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 at det er i orden. https://www.arbeidstilsynet.no/arbeidsforhold/arbeidsavtale/
Organisatorisk	Organisatorisk – generelt Muskel- og skjelettplager kan også være et resultat av 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, spesielt ved endringer og innkjøp av nytt utstyr. • Etabler tydelig fordeling av ansvar og roller.
	Manglende oppfølging fra leder	<ul style="list-style-type: none"> • Leder har manglende forståelse og opplæring og har derfor ikke planlagt og tilrettelagt arbeidet på best mulig måte. • Vaktlistene kommer for sent, lønna er feil og kommer ikke til samme tid hver måned. • Feil bemanning, kanskje til feil tid, skaper unødvendig stress og misnøye. 	<ul style="list-style-type: none"> • Leder har plikt til å gjennomgå HMS-kurs for ledere. • Leder må sette seg inn i arbeidet de ansatte gjør. Leder må sørge for at krav til arbeidsmiljøloven er oppfylt, for eksempel krav til vaktlistene og minstelønn. • Kan vaktlistene endres for å gjøre hverdagen til de ansatte enklere? • Lag rutiner som sikrer informasjonsflyt og medvirkning. • Bruk verneombudet aktivt. Verneombudet skal også ha lovpålagt HMS-kurs for verneombud, og de kan være til god hjelp i arbeidet.
	Endringer på arbeidsplassen	Store endringer i driften og arbeidsoppgaver skaper usikkerhet.	<ul style="list-style-type: none"> • Det er ekstra viktig å inkludere verneombudet når det skjer store endringer i virksomheten. • 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 gjøres. Ofte liten medvirkning i planlegging av endringer. 	<ul style="list-style-type: none"> Involver de ansatte i planleggingen av arbeidet. De kjenner eget arbeid best og har kanskje noen gode innspill til positive endringer.
	Rollekonflikt, motstridende krav	<ul style="list-style-type: none"> Ulike forventninger til måloppnåelse, prioriteringer og kvaliteten på arbeidet. Gjerne fulgt av at det ikke finnes gode nok ressurser til at de ansatte kan gjøre den jobben de blir bedt om. 	<ul style="list-style-type: none"> Avklar ansvar, roller og forventninger. Finn ut hva som eventuelt ikke er tydelig nok, eller om det er noe ikke alle har forstått. Lag en prioriteringsliste sammen. Endre enkelte oppgaver i perioder/sesong. Andre tiltak kan være å korte ned på menyen, skyve litt på vaktene, ha færre bord per 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 får lite anerkjennelse og respekt i samfunnet generelt. Preget av at de skal yte service for andre, og at «kunden alltid har rett». Små muligheter for utvikling. Fordeling av tips kan kjennes urettferdig og føre til 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"> Høyt tempo kombinert med stor arbeidsmengde, ofte over tid. Det er hverdagen til de fleste i restaurantbransjen. Skiftene er ikke tilpasset pressperioder og/eller sesong. Det er ofte minimumsbemanning. 	<ul style="list-style-type: none"> Se om bemanningen er forsvarlig eller om dere må forskyve noen vakter for å tilpasse i pressperioder. Endre enkelte oppgaver i perioder/sesong, for eksempel kort ned på menyen, ha færre bord osv.

	Tema	Utfordring	Tiltak
	Arbeidstid/ nattarbeid	<ul style="list-style-type: none"> • Hverdagen styres mye av vær, sesong og antall kunder. • Mange vakter er utenfor normal arbeidstid (nattarbeid er fra 21.00 til 06.00). • Uregelmessige søvn kan gi muskel- og skjelettplager. • Søvnmangel er ikke uvanlig i serveringsbransjen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Finn gode arbeidstidsordninger med nok hviletid mellom vaktene. • Gi opplæring i utfordringer med nattarbeid. • Ha fokus på hvordan hver enkelt ansatt kan ta vare på egen helse. • Oppfølging fra bedriftshelsetjeneste.
Individuelle forskjeller	Individuelle forskjeller – som også påvirker hvordan belastningen gir utslag for hver enkelt	<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. Ikke forvent samme fysiske kapasitet fra en 25-åring som 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 opplæring og informasjon på et språk alle forstår. • Det finnes gratis språkkurs som kan tilbys de ansatte. • Ved å ha tydelige regler og retningslinjer skaper man en felles, god bedriftskultur.