

Arbeidstilsynet



Veiledning

Trygge akuttmottak og ankomstsentre



Januar 2016

Fotos: Colourbox

Direktoratet for arbeidstilsynet

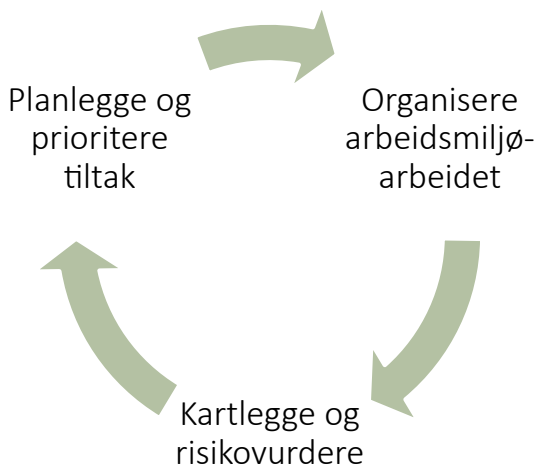
Statens Hus, Trondheim

Som arbeidsgiver har du ansvaret for helse, miljø og sikkerhet (HMS) ved mottaket. Risikovurderinger danner det viktigste grunnlaget for HMS, for å kunne forebygge uønskede hendelser og for å sikre et forsvarlig arbeidsmiljø. Vurderingene må følges opp med tiltak. Hvis det skjer uønskede hendelser, har du som arbeidsgiver også ansvar for at hendelsene blir fulgt opp.

En risikovurdering trenger ikke å være komplisert. Kort sagt går det ut på å kartlegge hvilke farer som finnes, hva som kan skje og hvor sannsynlig det er at det skjer. Neste trinn blir å finne ut hvordan du kan forhindre hendelsene og hva du må gjøre hvis uønskede hendelser likevel skjer.

Arbeidstilsynet skal bidra til et godt og trygt arbeidsmiljø. Det gjør vi gjennom å veilede om kravene i arbeidsmiljøloven og forskriftene som skal sikre forsvarlige arbeidsmiljø, og gjennom å kontrollere om virksomheten følger kravene.

Denne veiledningen setter søkelys på noen sentrale arbeidsmiljøfaktorer som er knyttet til arbeid ved akuttmottak og ankomstsenter, og som bør inngå i en risikovurdering.



Fysisk arbeidsmiljø

Arbeidslokalene skal være tilrettelagt for det arbeidet som skal utføres, for den enkelte arbeidstaker og til særskilte risikoforhold.

Bygningsmessige behov

Det må legges til rette for personaltoalett, garderobe og spiserom for ansatte, eventuelt også spesielt tilpassede personalrom for eksempel for møtevirksomhet og samtaler med beboere. Blant annet bør nattevakter ha rom med mulighet til å legge seg ned.

Desinfeksjonsdispensere og håndvasker må være tilgjengelig på hensiktsmessige steder i arbeidslokalet.

Renhold

Det bør være lett å gjøre rent i lokalene. Mange nok og lett tilgjengelige bøttekott gjør det enklere å ivareta de hygieniske forholdene.



Organisering av arbeidet

Arbeidsgiver har hovedansvaret for arbeidsmiljøet. For å ivareta dette ansvaret, må du trekke arbeidstakerne med i prosessen.

Som arbeidsgiver skal du

- ha kunnskap om de kravene som gjelder for virksomheten
- vite hvordan dere jobber systematisk med arbeidsmiljø

Informasjon og opplæring

Å gi ansatte god informasjon og opplæring er viktig for å sikre et trygt og forsvarlig arbeidsmiljø.

Sørg for at arbeidstakerne får nødvendig opplæring før de settes i arbeid og hver gang det skjer endringer som har betydning for utførelsen av arbeidet. Husk nødvendig opplæring knyttet til for eksempel smittevern, vold- og trusler, kulturelle og religiøse forskjeller, avviksrapportering m.m.

Opplæring og informasjon skal gis på et språk som arbeidstakerne forstår.

Avvik og uønskede hendelser

Alle avvik og uønskede hendelser skal rapporteres og følges opp. Bruk et egnet verktøy til å dokumentere avvikene skriftlig. Avvik og uønskede hendelser kan skyldes mangel på rutiner og opplæring, utstyrsvikt, dårlig arbeidsorganisering eller tidspress. Gjør tiltak som minimerer risikoen for at de skjer igjen.

Vold og trusler, uønsket seksuell oppmerksomhet og trakassering er eksempler på hendelser som skal rapporteres og følges opp.

Arbeidstid

En god arbeidstidsordning forebygger helseplager. Et akuttmottak kan ikke unngå skiftarbeid og vakttjeneste, men slik arbeidstid krever gjennomtenkt organisering for å bli minst mulig belastende for den enkelte arbeidstakeren.

Studier viser at skiftarbeid gir økt risiko for helseplager, og at disse først viser seg over tid. Nattarbeid er spesielt belastende.



Arbeidsgiver må sette opp en arbeidsplan i samråd med representanter for de ansatte. Planen må vise når på døgnet de ansatte skal arbeide. Den må ta utgangspunkt i forsvarlighet, blant annet må det være tilstrekkelig med pauser og hviletid mellom arbeidsøktene.

Les mer om arbeidstid på www.arbeidstilsynet.no/arbeidstid

Samordning og samarbeid mellom ulike aktører

Ofte er det mange ulike aktører som deler på arbeidsoppgavene ved mottaket. Da er det svært viktig at de ulike aktørene samordner seg, for eksempel ved regelmessige møter. Det bør være helt klart hvem som har det overordnede HMS-ansvaret ved mottaket og hvordan kommunikasjonslinjene mellom de ulike aktørene går. Arbeidsgivers plikter i denne forbindelse følger (også) av arbeidsmiljøloven § 2-2.

Alle arbeidstakere, uavhengig av hvilken aktør som er arbeidsgiver, må ivaretas og sikres et fullt forsvarlig arbeidsmiljø. Dette er arbeidsgivernes ansvar.

Ansvar for frivillig arbeid ved mottak

Frivillig arbeid er arbeid der det ikke er et tradisjonelt ansettelsesforhold. Det kjennetegnes vanligvis ved at arbeiderne ikke mottar vanlig lønn. Frivillig arbeid er gjerne knyttet til organisasjoner med et samfunnsnyttig formål, som Norges Røde Kors eller idrettslag. Det er vanlig at frivillige får andre goder enn lønn, for eksempel mat og drikke.

Frivillige blir vanligvis ikke regnet som arbeidstakere, men det finnes viktige unntak. § 2–2 i arbeidsmiljøloven omtaler arbeidsgiveransvaret for andre enn egne arbeidstakere. Som arbeidsgiver må du sørge for at også frivillige er sikret et fullt forsvarlig arbeidsmiljø basert på en grundig kartlegging av eventuelle farer. Gjør systematiske vurderinger og tiltak for å sikre at aktivitetene til virksomheten blir planlagt, organisert og utført i samsvar med kravene i arbeidsmiljøloven.

Arbeidsgiver har ansvar for å

- kartlegge arbeidsoppgaver, vurdere risiko og gjennomføre tiltak
- vurdere hvilken opplæring som er nødvendig og gjennomføre opplæringen
- vurdere om arbeidstiden er slik at sikkerheten er tatt hånd om
- ta særlig hensyn til unge arbeidstakere
- samarbeide og samordne HMS med de andre aktørene ved mottaket

Krav til smittevern

Arbeidsgiver har ansvaret for at ansatte er beskyttet mot smitte.

Ankomstsentre og akuttmottak som tar imot flyktninger fra land med høy forekomst av ulike smitte og sykdommer – for eksempel tuberkulose – må ta høyde for dette i risikovurderingene. § 6 i forskrift om utførelse av arbeid omtaler krav til risikovurdering og håndtering av arbeidssituasjoner der ansatte kan utsettes for smitte.

Arbeidsgiver skal

- løpende vurdere risiko for smitte og sørge for at arbeidet planlegges og gjennomføres slik at smitterisikoen blir lavest mulig
- gjøre forbedringstiltak der risikovurderingene viser at det trengs
- sørge for at personalet har nødvendig informasjon og opplæring om risiko, nødvendige tiltak og arbeidsrutiner
- legge til rette for at det blir enkelt å vaske og desinfisere hender
- sørge for nødvendig og lett tilgjengelig verneutstyr og tilby vaksinerings

God hygiene og håndvask er det viktigste tiltaket for å bryte smittekjeden!



Hygiene

Husk at god hygiene og håndvask er det viktigste tiltaket for å unngå smitte. Som arbeidsgiver må du derfor legge til rette for enklest mulig hånddesinfeksjon og håndvask ved å sette ut dispensere med desinfeksjonsmiddel.

Verneutstyr

Hansker, arbeidstøy og annet verneutstyr, skal være tilgjengelig for dem som kan komme i nær kontakt med smitte. Blant annet skal de som driver renhold av toaletter eller undersøker personer med sykdomssymptomer, alltid bruke verneutstyr. Den som fjerner oppkast, bør bruke hansker og eventuelt annet verneutstyr som engangs smittefrakk.

Isolat (inneslutning)

Mottaket bør ha planer for isolasjon. Det vil si at det bør være mulig å isolere én eller flere personer med smittsom sykdom for å unngå smitte til andre beboere eller ansatte. I forbindelse med isolasjon må det også være mulig å vaske, dekontaminere (fjerne smittestoff) og oppbevare arbeidstøy og personlig verneutstyr. Isolasjonsnivået bestemmes av hvordan mikroorganismen smitter og hvor farlig mikroorganismen er.

Tuberkulose

Tuberkulose smitter gjennom dråper i luften. Sykdommen innebærer normalt ikke stor smittefare, men kan likevel bli overført fra en person med aktiv tuberkulose, som hoster. Alle som er i nær kontakt med asylsøkere som hoster og ikke har blitt undersøkt for tuberkulose, må derfor bruke P3-maske.

Husk at munnbind ikke gir god nok beskyttelse mot smitte! Personer som hoster bør likevel oppfordres til å bruke munnbind for å hindre smittespredning.

Arbeidsgiver må:

- sikre at de ansatte har tilgang til P3-masker
- påse at maskene blir brukt når det foreligger smitterisiko
- sørge for at ansatte får opplæring i riktig bruk av P3-maske

Ansatte som får symptomer fra luftveiene, må straks fortelle fastlege hvor de arbeider. Det er viktig for at legen raskt kan avklare om de er smittet med tuberkulose eller andre luftveislidelser. Det finnes behandling mot tuberkulose.

Vaksiner

Tuberkulose: Vaksine mot tuberkulose var et lovkrav i barnevaksinasjonsprogrammet frem til 1995. Siden fikk alle barn tilbud om vaksine frem til 2008/2009. Etter 2008/2009 er det kun barn med foreldre fra land med høy forekomst av tuberkulose, som får tilbud om vaksine.

Arbeidsgiver må:

- skaffe seg en oversikt over vaksinasjonsstatus hos alle ansatte
- tilby vaksine til ansatte som ikke er vaksinert
- unngå å sette uvaksinerte ansatte til arbeid med stor risiko for nærkontakt med personer som har påvist aktiv tuberkulose



Vaksinen har full effekt etter 6 til 12 uker og bør tilbys uvaksinerte personer under 36 år. Vaksinen gir ikke full beskyttelse mot tuberkulose.

Difteri, polio, tetanus, kikhoste: Denne vaksinen inngår i barnevaksinasjonsprogrammet, men bør ha påfyll etter rundt 10 år.

Hepatitt A: Ved fare for nærkontakt med avføring og oppkast bør arbeidsgiver vurdere å tilby vaksine mot hepatitt A.

Hepatitt B: Ved fare for stikkskader fra for eksempel brukte kanyler bør arbeidsgiver vurdere å tilby vaksine mot hepatitt B.

Både bedriftshelsetjenesten og vaksinasjonskontorene i de ulike kommunene tilbyr vaksiner. Det er arbeidsgiver som må dekke utgiftene ved vaksiner.

Husk!

- Informer ansatte om smitterisiko og forebygging, gjerne ved hjelp av bedriftshelsetjenesten
- Skaff oversikt over vaksinestatus hos ansatte
- Tilby aktuell vaksine til ansatte som mangler dette
- Hold uvaksinerte ansatte unna arbeidsoppgaver med spesiell smittefare
- Sørg for at verneutstyr som P3-masker og hansker er tilgjengelig og brukes der det er nødvendig
- Sørg for at ansatte får opplæring i riktig bruk av verneutstyr

Vold og trusler

Vold og trusler kan forekomme på alle arbeidsplasser, men det forekommer sjelden mellom arbeidstakere. Ved akuttmottak, som i visse andre bransjer, er det risikoen for vold og trusler fra tredjepart som utgjør den største faren – i dette tilfellet fra beboere ved mottaket. Det å jobbe med mennesker er utfordrende i seg selv. Det å arbeide med mennesker som er i en vanskelig situasjon og som har vært utsatt for traumatiske hendelser, er spesielt utfordrende.

Voldelig adferd utløses ofte av frykt, frustrasjon eller forvirring som kan skyldes interessekonflikter, kommunikasjonssvikt og rus.

Det er arbeidsgiver som har ansvar for å risikovurdere situasjonen og sette i verk tiltak for å forbygge at ansatte blir utsatt for uheldige belastninger.

Tiltak for å minske risikoen for vold og trusler:

- Tenk gjennom hvilke situasjoner og arbeidsoppgaver som er utsatt for utagering, vold og trusler. Dette bør arbeidsgiver og ansattes representant gjøre sammen.
- Registrer og følg opp episoder av vold og trusler. Det gir grunnlag for å kunne sette i verk forebyggende tiltak.
- Organiser arbeidet slik at ansatte unngår tidspress.
- Sørg for at virksomheten har kompetent bemanning, at ansatte kan jobbe sammen to og to, og at de har mulighet til å tilkalle hjelp.
- Planlegg mulige rømningsveier og fjern alle gjenstander som kan brukes som våpen.
- Gi alle arbeidstakere som kan bli utsatt for vold og trusler, opplæring og øvelse i å dempe og håndtere episoder.
- Eksterne trusler om ildspåsettelse og brann må risikovurderes. Gjennomfør brannøvelser.

For å forebygge psykiske helseskader er det helt nødvendig å følge opp alle som har vært utsatt for vold og trusler. Dette er arbeidsgivers ansvar. Som arbeidsgiver må du sette temaet på dagsorden, slik at håndtering av vold og trusler blir et felles tema og ikke et individuelt ansvar der arbeidstakeren får inntrykk av at «dette må jeg tåle».



Emosjonell belastning

«Emosjonelt arbeid» vil si arbeid der en selv blir følelsesmessig påvirket og kan påvirke andres følelser. Ved slikt arbeid må ansatte kunne kontrollere og regulere sine egne følelser og følelsesuttrykk. Dette setter store krav til profesjonalitet.

Det å arbeide med mennesker som har vært utsatt for traumatiske hendelser kan gi sterke emosjoner. I et arbeidsmiljøperspektiv kan slike følelsesmessige inntrykk betraktes som en ytre belastning. Uten å bearbeide inntrykkene kan ansatte utvikle stressrelaterte helseproblemer over tid.

- Vær oppmerksom på at sterke inntrykk og følelser bør bearbeides for å unngå stressrelaterte helseproblemer.
- Legg til rette for jevnlig debriefing og samtaler, for eksempel i samarbeid med bedriftshelsetjenesten.





**Arbeidstilsynets svartjeneste
svarer på generelle spørsmål
om arbeidsmiljø, rettigheter og plikter.
Telefon: 73 19 97 00.**



Arbeidstilsynet

www.arbeidstilsynet.no