

BRANCHEVEJLEDNING OM

ARBEJDSMILJØ I BOWLINGCENTRE

BFA

Transport
Service – Turisme
Jord til Bord



Indholdsfortegnelse

Indledning	03
Få overblik og undgå skader	04
Arbejdspladsvurdering – APV.....	04
Introduktion af nyansatte.....	04
Sikkerhedsrundring.....	04
Analyse og forebyggelse af ulykker.....	05
Hvornår bliver det farligt	07
Ulykker kan medføre døden.....	07
Maskindirektivet.....	07
CE-mærkning og forebyggelse.....	07
Brugsanvisning.....	07
Afskærmning.....	07
Sikkerhed for alle.....	07
Kunder og sikkerhed.....	08
Rod og støj.....	08
Tunge løft, arbejdsstillinger og –bevægelser	08
Oliemaskinen.....	08
Løft af fustager, service, madvarer, mv.....	09
Køkkenet.....	09
Arbejdsstillinger og –bevægelser i bowlingmaskinerne.....	09
Unge under 18 år og gravide	10
Psykisk arbejdsmiljø	11
Gå glad på arbejde.....	11
Støtte fra kolleger og ledelse samt anerkendelse.....	11
Indflydelse på eget arbejde.....	11
For store krav – for små krav.....	11
Information og kommunikation.....	11
Mobning og chikane.....	11
Øretæver i luften?.....	11
Kendskab til konflikthåndtering.....	11
Stop problemet ved døren.....	11
Stands farlig opførsel med det samme.....	12
Gør kunderne tilfredse.....	12
Hvad gør I, når I ikke får forhindret røverier, vold eller trusler?.....	12
Styr på kemien	12
Dårlig kemi.....	12
Sikkerhedsdatablad.....	12
Arbejdspladsbrugsanvisning.....	12
APV – checkliste for bowlingcentre	14
APV – Handlingsplan	18
Jeg vil vide mere	19



Indledning

Branchearbejdsmiljøudvalget for service - turisme vil med denne branchevejledning give et redskab til sikkerhedsorganisationen i bowlingcentre til brug for det daglige sikkerheds- og arbejdsmiljøarbejde.

Branchevejledningen indeholder en beskrivelse af de forhold, som kan påvirke de ansattes sikkerhed og sundhed, og der anvises gode idéer til hvordan, der kan træffes effektive forebyggende foranstaltninger.

Fokus er lagt på de arbejdsfunktioner, der er knyttet til driften af bowlingbanerne, mens emner i forhold til køkken- og restaurantdelen kun beskrives i kort form.

Branchevejledningen er udarbejdet af BFA service - turisme i samarbejde med branchens parter.

Arbejdstilsynet har haft branchevejledningen til gennemsyn og finder, at 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 for det pågældende område.

Branchevejledningen og den tilhørende APV-checkliste kan hentes på www.bfa-service.dk.

Få overblik og undgå skader

Det er bedre at forebygge end at helbrede!

I forebygger, hvis I kan forudse en risiko, synliggøre risikoen og sætte gang i de handlinger, der skal til for at undgå de fysiske og psykiske belastninger, risikoen kan medføre.

For at det kan lykkes, er det først og fremmest afgørende, at både ledelse og de ansatte i bowlingcentret skaber en fælles sikkerhedskultur, at I alle synes, forebyggelse er en rigtig god idé, og at de nødvendige ressourcer afsættes.

Lad os se på 4 gode metoder:

- Arbejdspladsvurdering (APV)
- Introduktion af nyansatte
- Sikkerhedsrundring
- Ulykkesforebyggelse.

Arbejdspladsvurdering - APV

Alle bowlingcentre skal ifølge arbejdsmiljølovgivningen udarbejde en skriftlig APV for alle arbejdsfunktioner i centret.

Ved arbejdspladsvurderingen foretager I en samlet vurdering af arbejdsmiljøforholdene i forbindelse med arbejdets udførelse, herunder det psykiske arbejdsmiljø. I skal ligeledes indtage jeres sygefravær med henblik på at vurdere, om der er forhold i jeres arbejdsmiljø, der kan medvirke til sygefravær.

I APV'en skal I kortlægge, beskrive og vurdere bowlingcentrets arbejdsmiljø. Er der problemer, skal I udarbejde en handlingsplan. I handlingsplanen skal det fremgå i hvilken rækkefølge, I vil prioritere og løse problemerne, hvornår det gøres, og hvem af jer, der er ansvarlig for, at det bliver gjort.

I skal altid ajourføre APV'en, når der sker ændringer i arbejdet, arbejdsmetoder og lignende, som har betydning for jeres arbejdsmiljø. APV'en skal ajourføres senest hvert 3. år.

Pligten til at sørge for, at APV'en udarbejdes, er arbejdsgiverens. Sikkerhedsorganisationen skal inddrages i planlægning, tilrettelæggelse, gennemførelse, opfølgning og ajourføring af APV'en. Hvis I er en virksomhed uden krav om en sikkerhedsorganisation, skal de ansatte inddrages på samme måde.

En dækkende APV, der konstant holdes ajour, medvirker til at sikre overblik og systematik i arbejdsmiljøarbejdet til gavn for jer alle.

Til brug for APV'en kan I benytte denne branchevejledning samt APV-checklisten og handlingsplanen på henholdsvis side 14 og 18. Checklisten og handlingsplanen kan downloades i A4-skemaform fra www.bar-service.dk.

Ønsker I at læse mere om APV, kan I benytte Arbejdstilsynets hjemmeside www.at.dk og her klikke på fanebladene: "Information" og "Regler".

Se især At-vejledning D.1.1: Arbejdspladsvurdering.

Introduktion af nyansatte

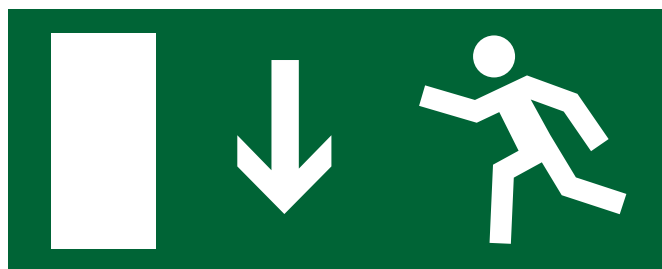
Det er et lovkrav og en rigtig god idé, at alle nyansatte bliver introduceret til, hvordan de undgår, at de selv eller andre kommer til skade.

For at huske at få alle punkter med, kan I udarbejde en skriftlig checkliste over alle væsentlige forhold, som medarbejderen skal introduceres til.

Medarbejder og sikkerhedsgruppe sørger sammen for at komme det hele igennem og kvitterer på listen.

Checklisten kan udformes med lidt beskrivende tekst og centrale fotos, således at den nyansatte kan repetere efter gennemgangen.

En følordning, hvor den nye medarbejder kommer rundt om alle væsentlige forhold, vil ligeledes optimere introduktionen.



Sikkerhedsrundring

For hele tiden at være ajour med sikkerhed og forebyggelse i bowlingcentret er det rigtig godt, hvis I med mellemrum (minimum 2 gange om året) går en sikkerhedsrundring.

At gå en sikkerhedsrundring betyder, at I f.eks. med jeres APV-checkliste og APV-handlingsplaner i hånden går en tur rundt i hele bowlingcentret og ser på, om de forskellige forhold er i orden.

På turen afgør I, om der er nye problematiske forhold, og om de løsninger, I har igangsat ud fra handlingsplanerne, fungerer. Hvis I finder et problematisk forhold, ser I på, om det kan løses med det samme. Hvis ikke, laver I en ny handlingsplan med beskrivelse af løsningen, hvor handlingerne, ansvarlig(e) og tidsfrister er angivet.

Sikkerhedsrundringer kan bruges til at skærpe opmærksomheden på farlige forhold i arbejdsmiljøet hos medarbej-



bejdere og ledelse og få alle til at deltage mere aktivt i sikkerhedsforhold. Lad derfor flest mulige deltage på skift sammen med sikkerhedsgruppen.

På samme måde tjekkes, i forhold til brandsikkerhed, nødudgange, skiltning, mv. efter en fast rutine.

Analyse og forebyggelse af ulykker

Hvis APV og sikkerhedsrunderinger udføres perfekt, skulle ulykker i udgangspunktet helt kunne forhindres.

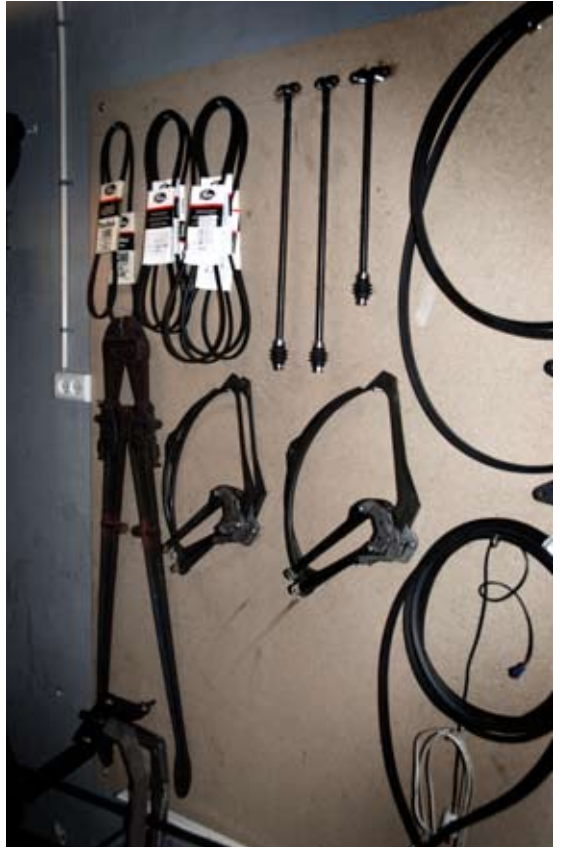
Skulle en ulykke alligevel forekomme eller være lige ved at ske, gælder det om at lære af hændelsen og forhindre, at det sker igen.

Start med at få fuldstændig hold på, hvad der skete og find herefter ud af, hvorfor det kunne ske. I skal lede efter de bag-

vedliggende årsager – så bliver løsningerne bedre. F.eks. er en tekniker ikke nødvendigvis kluntet, hvis han falder i gangen bag bowlingmaskinerne på grund af en kasse med reservedele. Pladsen er ofte trang, så det ville være sket før eller siden.

I stedet mangler der måske en skriftlig regel om, at gangen skal holdes fri for emner. Det kan også være, at denne regel var besluttet, men ikke blev overholdt, enten fordi personen ikke kendte reglen eller var ligeglad. Hver af årsagerne kræver forskellige løsninger, som kan medvirke til at forbygge en gentagelse. Hvis årsagsanalysen var endt med, at det blot var fordi teknikeren var kluntet, eller at ulykken var et hændeligt uheld, ville det blot være et spørgsmål om tid, før en lignende ulykke skete.

Læs mere om ulykkesforebyggelse på www.forebygulykker.dk og www.arbejdsulykker.dk.



Hvornår bliver det farligt?

Når vi ser på de arbejdsfunktioner, der primært er knyttet til driften af bowlingbanerne, er der en række hovedområder, hvor der især kan forekomme u hensigtsmæssige fysiske og/eller psykiske belastninger:

- Arbejdet med vedligeholdelse af bowlingmaskinerne og bowlingbanerne, herunder maskinsikkerhed
- Tunge løft, arbejdsstillinger og -bevægelser
- Det psykiske arbejdsmiljø, herunder vold og trusler om vold
- Kemiske stoffer.

Påvirkninger i forhold til køkken- og restaurantdelen vil i kort form blive nævnt i relation til ovennævnte punkter.

Ulykker kan medføre døden

Når bowlingmaskiner skal repareres og vedligeholdes samt driftstop udbedres, kræves der viden, påpasselighed og en sikker indretning af maskinen.

At det kan gå rigtig galt, vidner to meget tragiske dødsfald om. I Randers i år 2008 blev en person, der var alene i centret, klemt til døde under reparation af bowlingmaskinen, og i England i år 2007 blev en tekniker klemt til døde under et keglebord, da maskinen utilsigtet gik i gang. Herudover er der gennem årene sket en række alvorlige ulykker.

Maskindirektivet

Som hovedregel skal nye maskiner, der er leveret til brug efter den 1. januar 1995, opfylde kravene i Direktiv 98/37/EF – "Maskindirektivet". Direktivet er implementeret i dansk lovgivning ved Arbejdstilsynets bekendtgørelse om indretning af tekniske hjælpemidler (m. ændringer).

CE-mærkning og forebyggelse

Alle almindelige maskiner, der er indkøbt efter 1. januar 1995, skal være CE-mærkede. Så kravet gælder både bowlingmaskiner, oliemaskiner og maskiner, der anvendes i køkkenet.

CE-mærket giver formodning om, at maskinen opfylder sikkerhedskravene i henhold til gældende EU-lovgivning, men er ingen garanti for dette.

Fabrikanten skal have udfyldt en EF-overensstemmelseserklæring om, at maskinen er udført i overensstemmelse med alle de væsentlige sikkerheds- og sundhedskrav, som vedrører denne.

Brugsanvisning

Nye maskiner skal leveres med en brugsanvisning på dansk. Brugsanvisningen skal indeholde en fuldstændig beskrivelse af, hvordan maskinen skal bruges på en sikker og forsvarlig måde, og hvilke risici der foreligger. Selv om en maskine er

fra før 1995, kræver Arbejdstilsynet, at der foreligger en dansk brugsanvisning, hvis maskinen anses for farlig. Dette er f.eks. tilfældet for bowlingmaskiner. En ansat, der ikke kan læse dansk, skal have relevant skriftlig information på et sprog, han forstår.

Der skal være en beskrivelse af forholdsregler, så følgerne efter et uheld og svigt ikke resulterer i farlige situationer.

Brugsanvisningen skal indeholde en nærmere beskrivelse af afhjælpning af driftstop, og hvordan maskinen skal vedligeholdes og justeres uden fare for den, der udfører operationerne. Husk, at I skal gennemgå denne i forbindelse med introduktion af nyansatte, der skal have med maskinerne at gøre.

Afskærmning

Hvis der er fare for klemning eller andre ulykker, skal der etableres en afskærmning. Når bevægelige afskærmninger åbnes, skal maskinerne standse automatisk. Der er særlige krav til tvangskoblingen og de sikkerhedsrelaterede dele af styresystemet. Faste afskærmninger skal fastholdes ved systemer, der gør det nødvendigt at anvende værktøj for at åbne eller fjerne dem. Afskærmninger, der har været afmonterede i forbindelse med reparation, skal selvfølgelig være monterede og fastspændte igen inden opstart. Kravet om afskærmning gælder adgang til maskinen fra alle sider. Strømforsyningen skal aflåses inden reparation og vedligeholdelse. Det sikres herved, at bowlingmaskinerne altid er slukkede, når man går ind i dem.

Maskiner, som af arbejdstekniske grunde ikke kan indrettes eller afskærmes, så risiko for personskade er udelukket, skal have nødstop ved farestederne. Nødstop skal supplere andre sikkerhedsforanstaltninger og ikke erstatte dem.

Endelig skal bowlingmaskinerne være forsynet med forsvarlige adgangsveje og sikring mod nedstyrtning.

Sikkerhed for alle

I bowlingcentrene er det som regel kun teknikerne, der sørger for reparation og vedligehold af bowlingmaskiner, mens kuglestop, kegler på afveje og kegler, der lægger sig forkert eller kommer i klemme i bordet, også udbedres af andre.

Sikkerheden for dette personale skal selvfølgelig være fuldt på højde med teknikerens. Dette sørger I for gennem optimal instruktion og kontrol af den enkeltes kunnen.

Bowlingmaskinen skal altid være slukket ved enhver fejlretning, og alle skal kunne slukke maskinen i tilfælde af kritiske situationer.

Kunder og sikkerhed

Når en bowlingmaskine skal repareres, eller en fejl udbedres, skal bommen altid være kørt ned foran keglerne. Desuden markeres maskinstoppet med, at lyset over maskinen slukkes, og eventuelt at en rød lampe tændes. Skal der arbejdes foran bommen, bør I flytte kunderne til en anden bane, eller en kollega sørger for, at ingen kaster.

Det er et kendt problem, at berusede kunder kan finde på at kaste kugler, når der arbejdes på maskinen. Af samme grund skal I gøre disse kunder ekstra opmærksomme på, at der arbejdes på banerne.

Rod og støj

For at undgå faldulykker i det ofte snævre område bag bowlingmaskinerne er det en rigtig god idé, at I holder området ryddeligt.

Anvend ligeledes høreværn, når I arbejder i længere tid ad gangen på en maskine, da støjen fra bowlingkugler, der rammer kegler, nemt overstiger 80 dB(A).

Vedvarende støjbelastning over 75-80 dB(A) kan give høreskader. De ansatte skal bruge høreværn ved arbejde, der vurderes at være høreskadeligt. Arbejdsgiveren skal stille høreværnene til rådighed.



Sikker adgangsvej



Brug høreværn

Tunge løft, arbejdsstillinger og -bevægelser

Oliemaskinen

Med de rette hjælpemidler og en god indretning kan I undgå ergonomiske belastninger i forbindelse med håndtering af oliemaskiner.



Oliemaskine i brug

Moderne oliemaskiner er stort set selvkørende, når de er fremme ved den enkelte bowlingbane og udfører banepleje.

At få maskinen fra dens "parkeringsplads" til banen kan dog indebære problemer. Da maskinerne fylder ret meget i vandret position, parkeres de i de fleste bowlingcentre i lodret position op ad en væg.

Nogle maskiner vejer over 150 kg, og et manuelt løft fra gulvniveau, selv af 2 personer, overbelastar muskler og led og må betegnes som klart sundhedsskadeligt.

Det tunge løft kan helt undgås ved eksempelvis at anvende et vægmonteret hejseværk. Hejseværket er forsynet med 2 wirer, der anbringes i øjer på oliemaskinen, og benyttes både til at hæve og sænke oliemaskinen.



Hejseværk

Niveauforskelle kan ligeledes betyde, at kroppen belastes uhensigtsmæssigt, når oliemaskinen skal trækkes eller skubbes til og fra banerne. I bør så vidt muligt indrette jer, således at I undgår disse niveauforskelle. Hvor det ikke kan lade sig gøre, kan I anvende ramper med hældning 1:50 (højdeforskel på 2 cm. pr. løbende meter). Herved kan I undgå at skulle løfte maskinen.

Løft af fustager, service, madvarer, mv.

Da vægten af en fustage med indhold på 25 liter kan ligge på omkring 35 kg. eller mere, skal I undgå løft af disse og slet ikke bære dem.

Fustagerne er svære at håndtere manuelt, og der er stor fare for sundhedsskadelig belastning af muskler og led på grund af vægten, belastende arbejdsstillinger, vrid, rækkeafstande mv. Benyt i stedet egnede tekniske hjælpemidler.

Der er store forskelle på emballagetyper. Der fremstilles i dag lettere fustager, hvilket I bør stille krav til jeres leverandør om at anvende, hvis I skal håndtere dem manuelt.

Det er også en god idé, om muligt, at anvende emballagestørrelser til sodavandsanlæg, således at vægten pr. enhed ikke overstiger 10-12 kg.

Der findes mange gode løsninger på at undgå løft og bæringer gennem en fornuftig indretning. På billedet nedenfor ses en løsning, hvor fustagerne leveres på en palle med 8 stk., der kan transporteres med en palleløfter.



Fustageanlæg

Indholdet i fustagerne føres via slanger frem til ølhanerne. Leverandøren kan her komme frem til rummet og anbringe pallerne, således at yderligere flytning ikke bliver nødvendig.

Er det nødvendigt at transportere fustager, skal I anvende egnede tekniske hjælpemidler som sækkevogne, trappekravlere, ramper mv.

Se mere om emnet i BAR transport og engros udgivelse: "Vejledning om transport af øl og vand" (www.bartransport.dk).

I de centre, hvor der sælges større mængder af øl, er det en stor fordel at etablere egentlige øltanke, som leverandøren kan fylde direkte fra sin tankbil.

Køkkenet

I køkkenet skal I ligeledes være opmærksomme på at reducere tunge løft og bæringer. Sørg f.eks. for, at leverandører leverer i enheder på maksimalt 10 kg. Slagteren skal altså ikke levere plasticposer med 50 kg. kød, men i stedet 5 poser med 10 kg. i hver.

Undgå ligeledes at løfte høje tallerkenstabler, at fylde opvaskebakker helt op med tungt service, at placere tunge emner på høje eller lave hylder osv.

Sørg for, at køkkenet er indrettet, således at de ansatte kan arbejde i gode arbejdsstillinger. Eksempelvis er væghængte højdeindstillelige arbejdsborde en rigtig god idé.

Læs mere om godt arbejdsmiljø i køkkenet i BAR service- og tjenesteydelsers udgivelse: "Skrub op for arbejdsmiljøet i køkkenet", som kan downloades fra hjemmesiden: www.bar-service.dk under "Hotel og restauration". Her kan du også finde andre gode materialer vedrørende køkkenet og restaurant.

Arbejdsstillinger og -bevægelser i bowlingmaskinerne

Når I vedligeholder bowlingmaskinerne, sker det af og til i akavede arbejdsstillinger. Heldigvis er arbejdet som regel kortvarigt og udgør som regel ikke et stort problem. I skal dog altid sikre jer, at arbejdet udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt.

Sørg for at holde pauser fra de belastende stillinger, især når ryggen er vredet, og armene arbejder over skulderhøjde.

Unge under 18 år og gravide

I skal være opmærksomme på, at der gælder særlige regler for både gravide og unge under 18 år.

Gravide skal være særligt opmærksomme på at undgå for tunge løft og bæringer. Etabler ligeledes muligheder for, at gravide – især i de sidste måneder af graviditeten – kan få passende pauser og muligheder for at hvile sig.

Hvis der er unge under 18 år ansat hos jer, skal de risici, de unge kan komme ud for i virksomheden, beskrives særskilt i jeres arbejdspladsvurdering. De unge skal have grundig oplæring og instruktion. Der skal føres effektivt tilsyn af de unge af en rutineret medarbejder over 18 år.

Unge må f.eks. ikke udsættes for fysiske overbelastninger, og det skal i videst mulig omfang undgås, at unge løfter eller bærer byrder over 12 kg. Unge er ligeledes

omfattet af særlige regler om arbejdstid, som I skal overholde. De må heller ikke arbejde med farlige maskiner som bowlingmaskinerne eller opholde sig i områder, hvor der sælges øl.

Læs mere i Arbejdstilsynets vejledning E.0.1 om undervisningspligtige unges arbejde og E.0.2 om ikke undervisningspligtige unges arbejde, som kan findes på www.at.dk under fanebladet "Regler". På BFA Handels hjemmeside findes gode checklister vedrørende unges arbejde under menupunktet "Værktøjer" (www.bfahandel.dk).

Vedrørende gravide kan udgivelsen "Gravide i job" downloades fra hjemmesiden www.bfa-service.dk, og på www.at.dk kan "At-vejledning A.1.8.Gravides og ammendes arbejdsmiljø" hentes.



Psykisk arbejdsmiljø

Gå glad på arbejde

Som på alle andre arbejdspladser er det vigtigt, at I arbejder for et godt psykisk arbejdsmiljø, således at alle trives. At opnå det gode psykiske arbejdsmiljø er et fælles anliggende. Ledelsen, der leder og fordeler arbejdet, har dog i kraft heraf et særligt ansvar.

Der er mange måder at varetage dette vigtige område på. Nedenfor nævnes et par vigtige overskrifter over emner, I bør give særlig fokus. Området vold og trusler om vold beskrives efterfølgende i sit eget afsnit.

I kan hente inspiration til forskellige metoder i værktøjskasser om det psykiske arbejdsmiljø fra BAR service- og tjenesteydelser via hjemmesiden www.bar-service.dk, se f.eks. "Voldsomme oplevelser og chokerende begivenheder" og "Mobning". Endvidere har Arbejdsmiljørådet en portal om det psykiske arbejdsmiljø: www.godarbejdslyst.dk.

Støtte fra kolleger og ledelse samt anerkendelse

Gennem social og faglig støtte får medarbejderen bl.a. sympati, respekt, feedback og direkte hjælp fra ledelse og kolleger. At få anerkendelse for de positive ting, en medarbejder tilfører arbejdspladsen, er helt central for medarbejderens trivsel. Så husk at rose hinanden, når der er en anledning til det.

Indflydelse på eget arbejde

Indflydelse på eget arbejde er medarbejderens mulighed for at påvirke, hvad han/hun skal gøre samt hvornår og hvordan det skal gøres. Hvem han/hun skal samarbejde med, og at de ressourcer, der er nødvendige for at løse en arbejdsopgave, kan opnås.

For store krav – for små krav

For at man kan trives i sit arbejde, skal man have en passende fysisk og psykisk stimulation. Kravene må ikke være for store eller for små. Medarbejdere kan imidlertid have forskellige forudsætninger for at udføre de arbejdsopgaver, der stilles. Derfor varierer det fra person til person, hvilke krav der udgør en passende stimulering.

Information og kommunikation

God information og kommunikation spiller en stor rolle på enhver arbejdsplads. Eksempelvis bliver ansatte ofte utrygge, når der sker forandringer og omstruktureringer, som kan have betydning for ens jobsikkerhed. Derfor er det vigtigt med information og medinddragelse under hele processen.

Det er ligeledes vigtigt, at sikkerhedsorganisationen sørger for, at der bliver informeret om væsentlige arbejdsmiljøtiltag, således at alle ansatte medinddrages.

Mobning og chikane

Mobning må ikke forveksles med almindeligt drilleri og sjov

på arbejdspladsen. Drilleri kan dog udvikle sig til mobning, når en eller flere koncentrerer sig om altid at ramme én person, og vedkommende ikke kan stoppe chikanen.

Som sikkerheds- eller tillidsrepræsentant og som leder er det vigtigt, at I er parate til at tale om problemet med den ansatte og dennes kolleger og medvirke til en løsning.

Øretæver i luften?

Et problem, der af og til kan forekomme i bowlingcentre, er berusede og/eller utilfredse kunder. Utilfredsheden kan skyldes simple forhold som eksempelvis ventetid, mens et kuglestop udbedres.

Hvis I håndterer situationerne u hensigtsmæssigt, kan det resultere i ubehagelige konflikter og i værste fald i vold eller trusler om vold.

I skal forholde jer til problemet i jeres APV og udforme retningslinier for, hvordan I vil forebygge vold og trusler, og hvordan I vil handle, hvis problemet opstår. Nyansatte skal have en særlig introduktion til området.

Der er en række gode tiltag, som I kan benytte jer af til at forebygge de tilspidsede situationer:

Kendskab til konflikthåndtering

Det er ikke ligegyldigt, hvordan I optræder overfor en problematisk kunde med kropssprog og ord. På den gode måde kan det lykkes at nedtrappe konflikten og nå en god løsning på situationen.

Disse teknikker kan indlæres gennem undervisning og træning i samtaleteknik og konflikthåndtering.

Det er vigtigt, at I giver jer selv mulighed for at lære af hinanden. Tag hændelser op på et personalemøde og gennemgå, hvilke handlinger der nedtrappede eller optrappede konflikten.

En mulighed er også, at kun bestemte personer blandt ledelse og ansatte med særlig viden og kompetence går ind i de konfliktfyldte situationer, mens f.eks. teknikere og tjenerne ikke går ind i diskussioner, men henviser til de førnævnte.

Stop problemet ved døren

Nogle centre har dørmænd på udvalgte dage, hvor der er særlig travlhed. Her er det muligt at opfange og afvise personer, der bedømmes til at kunne skabe problemer. Hvis der ikke er dørmænd, er det en stor fordel, hvis andet personale hurtigt og venligt viser personer, der f.eks. er for berusede, ud igen.

Det kan også være en god idé, at I arbejder med at give karantæne til kunder, der har optrådt u hensigtsmæssigt.

Endelig kan I bestemme, at der kun er adgang, hvis kunden skal bowle eller spise, og I kan fastlægge et maksimalt antal gæster, der er plads til.

Stands farlig opførsel med det samme

Vær konsekvente, når kunder udviser farlig opførsel. Det er f.eks. ikke acceptabelt, når en kunde kaster en bowlingkugle, mens en tekniker arbejder på maskinen. Her er en øjeblikkelig bortvisning og karantæne på plads. Den konsekvente holdning vil forebygge fremtidige situationer.

Mindre farlige situationer, hvor en kunde eksempelvis kaster med 2 kugler på én gang, kan i første omgang måske klares med en advarsel, mens gentagelser bør føre til bortvisning. Manglende konsekvens vil kunne føre til mange "afprøvnin-ger" af, hvor I har lagt jeres grænser.

Gør kunderne tilfredse

Når der opstår situationer, hvor kunderne bliver utilfredse, f.eks. på grund af ventetid ved udbedring af fejl på en bowlingmaskine, eller de føler sig dårligt behandlet, kan "gaver" løse meget.

Mens der ventes, kan I tilbyde kunderne en forfriskning, og hvis ventetiden bliver lang, en anden bane eller et gavekort til brug en anden dag. Måske har I andre spændende aktiviteter i centret, som I kan tilbyde.

Nogle centre har gode erfaringer med en ansat, der cirkler rundt, sørger for god musik og stemning, konkurrencer mv. Samtidig med det, får han også på en positiv måde formidlet centrets regler via sin mikrofon, når kunder går over stregen.

Hvad gør I, når I ikke får forhindret røverier, vold eller trusler?

Som nævnt, skal I have klare retningslinjer for, hvordan de ansatte skal forholde sig i forbindelse med vold eller ved trusler om vold, herunder procedurer for, hvordan man kommer nødstedte kolleger til hjælp. I skal have retningslinjer i forbindelse med eventuel hurtig tilkaldelse af hjælp fra f.eks. vagtberedskab eller politi. Det er en god idé at have overfaldsalarmer med direkte forbindelse til politiet.

Det er vigtigt, at I har etableret procedurer, som sikrer anmeldelse og opfølgning ved episoder med vold og trusler om vold. Ligeledes vil det være en god idé, at den ramte hurtigt kan få adgang til effektiv krisehjælp, eventuel etabler en fast aftale med en udbyder på området.

Læs mere om vold og trusler om vold i: Værktøjskassen: "Voldsomme oplevelser og chokerende begivenheder" -

findes på www.bar-service.dk, og At-meddelelse nr. 4.08.4: Voldsrisiko i forbindelse med arbejdets udførelse. Meddelelsen kan findes på www.at.dk under fanebladet "Regler".

Styr på kemien

Dårlig kemi

I alle bowlingcentre anvendes faremærkede kemiske midler. Det er f.eks. midler til banerens, oliering af baner, rengøring og opvaskemaskine.

Arbejdet med kemiske midler skal I tilrettelægge og udføre sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt. Det vil sige, at I skal undgå unødige påvirkninger, og at påvirkninger begrænses så meget som muligt samt at fastsatte grænseværdier overholdes.

Arbejdsgiveren har altid pligt til at sikre, at det er de mindst skadelige kemiske stoffer og materialer, der anvendes. Hvis det er nødvendigt at bruge farlige stoffer, har I alle pligt til at sørge for, at sikkerhedsforskrifterne overholdes, så arbejdet udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt.

Sikkerhedsdatablad

Alle kemikalier skal være forsynet med en dansk etiket, der oplyser om handelsnavnet, stoffets kemiske navn, stoffet eller produktets evt. mærkning i form af farebetegnelser og faresymboler.

I skal desuden fra leverandøren have et let forståeligt sikkerhedsdatablad på dansk, som indeholder 16 punkter med bl.a. oplysninger om de sundhedsfarlige egenskaber og om de nødvendige personlige værnemidler. For de stoffer, hvor der er fastsat danske grænseværdier, skal der udarbejdes et sikkerhedsdatablad med 14 punkter, som I også skal have af leverandøren. Sikkerhedsdatabladet skal opbevares tilgængeligt for medarbejderen.

Kemisk APV

Ud over leverandørens sikkerhedsdatablade, skal I udarbejde en kemisk APV (risikovurdering) for de faremærkede produkter. Den kemiske APV skal være tilgængelig for medarbejderne, og oplyse om de farer, der er forbundet med brug af midlet og hvilke foranstaltninger, der kan træffes for at undgå påvirkning.

Den kemiske APV skal tage udgangspunkt i følgende tre spørgsmål:

Hvilke farlige kemiske stoffer og materialer findes der på jeres arbejdsplads?

Hvilke sundheds- og sikkerhedsrisici er der ved at bruge kemikalierne?

Faremærkningen på etiketten kan I bruge til at finde ud af, hvilke sundheds- og sikkerhedsrisici der er forbundet med at arbejde med produkterne.

Hvordan kan medarbejderne blive udsat for de farlige stoffer og materialer?

Kan medarbejderne fx blive udsat for de farlige stoffer og materialer ved indånding af fx gasser, dampe eller støv eller ved hudkontakt.

Det er vigtigt, at der sker en grundig oplæring og instruktion inden arbejdet påbegyndes og at den gentages jævnligt. Oplæringen og instruktionen skal omfatte:

- hvilke risici der er ved arbejdet
- hvordan det håndteres, bruges og opbevares

- hvilke værnemidler der skal bruges og hvor de er placeret på arbejdspladsen
- sikkerhedsforanstaltninger ved uheld, spild etc
- hvordan de farlige stoffer og materialer bortskaffes.

Husk, at midlerne altid skal opbevares i originalemballagen. De må aldrig omhældes i sodavandsflasker eller lignende, da det kan give anledning til forveksling af indholdet.



APV-checkliste for bowlingcentre

ULYKKER	JA	NEJ
Undersøges ulykker og tilløb til ulykker, så arbejdspladsen kan forhindre, at samme ulykke sker igen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Instrueres og oplæres du i sikkerhedsmæssige forhold i forbindelse med arbejdet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Undersøges sikkerhedsmateriel jævnlige for fejl?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Er der den nødvendige tid til at udføre opgaverne på en sikkerhedsmæssig forsvarlig måde?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Er der taget forholdsregler, således at kunder ikke kaster bowlingkugler, mens fejl udbedres på en bowlingbane?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maskiner		
Er det forebygget, at du utilsigtet kan komme til at starte maskiner?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ved du, hvordan en bowlingmaskine slukkes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Er adgang til alle bevægelige dele forhindret med afskærmning?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Er bevægelige afskærmninger forsynet med tvangskobling?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Har alle maskiner nødstop, hvor der er krav herom?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Findes der brugsanvisninger på dansk for maskiner, der orienterer om korrekt brug, vedligeholdelse mm.?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Er maskinerne vedligeholdt i henhold til leverandørens anvisninger?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Er maskinerne forsynet med sikre adgangsveje?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Er der lovpligtige eftersyn på maskiner?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Intern færden		
Er arbejdsområderne ryddelige og ordentlige?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Er det forebygget, at du ikke falder eller træder forkert, f.eks. på grund af rod, glatte gulve eller niveauforskelle?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Brand		
Er sikkerhedsforholdene i forbindelse med eventuel brand i orden (nøddugange, frie branddøre, skiltning)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Andre ulykkesfarer		
Er det forebygget, at du ikke kan blive udsat for elektriske stød?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Håndteres varme genstande, således at der ikke er risiko for forbrænding eller skoldning?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

KEMI	JA	NEJ
Arbejder du altid med farlige kemikalier (f.eks. kemikalier med faresymboler) på en forsvarlig måde?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Forefindes der danske leverandørbrugsanvisninger, og er der udarbejdet en kemisk risikovurdering for alle farlige kemikalier, der er tilpasset virksomhedens lokale forhold?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Er du orienteret om risikoen ved arbejdet med farlige kemikalier?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kan de farlige kemikalier, der bruges, erstattes (substitueres) af mindre farlige kemikalier?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Arbejder man med kemikalierne i en form, der giver mindre sundhedsrisiko, f.eks. flydende eller granulat i stedet for spray- eller pulverform?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bruges der personlige værnemidler, hvor det er påkrævet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Er alle kemiske midler i deres originalemballage?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ERGONOMI		
Hjælpemidler		
Er der løfteredskaber eller transportmateriel ved løft over 11 kg. eller ved uhensigtsmæssige løft, træk eller skub? (Oliemaskine, fustager, varer, mv.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tunge løft		
Undgås løft af for tunge emner eller byrder manuelt? (Oliemaskine, fustager, varer, affald mv.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Undgås det at bære for tunge emner eller redskaber?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Undgås det at løfte byrder i dårlige arbejdsstillinger, f.eks. langt fra kroppen, over skulder-højde eller under knæhøjde?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tunge skub og træk		
Er det let at trække eller skubbe maskiner eller hjælpemidler som f.eks. oliemaskine, servicevogne eller palleløftere?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Forebygges belastninger som følge af ujævnt, skråt, blødt eller glat underlag, eller er der trin/niveauforskelle?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Er pladsforholdene i orden ved skub og træk?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Er oliemaskinen eller hjælpemidler udformet, så der kan anvendes gode arbejdsstillinger?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Arbejdsstillinger		
Arbejdes der i behagelige arbejdsstillinger?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Modtager du instruktion i god arbejdsteknik?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kan inventar som arbejdsstole og arbejdsborde indstilles i tilstrækkelig grad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Er arbejdshøjder, rækkeafstande mv. i orden i kraft af hensigtsmæssig indretning, pladsforhold og inventar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APV-checkliste for bowlingcentre

PSYKISK ARBEJDSMILJØ

Krav i arbejdet

	JA	NEJ
Forebygges det, at du udsættes for stort tidspres og/eller stor arbejdsmængde?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kan du som regel nå alle arbejdsopgaver?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Er det sjældent, at du må arbejde over?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Er det unødigt, at du må arbejde meget hurtigt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Er du i stand til at træffe de nødvendige selvstændige beslutninger i dit arbejde?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Forebygges det, at arbejdet bringer dig i følelsesmæssigt belastende situationer?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Er der behov for, at du skjuler dine følelser under arbejdet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bliver der stillet modstridende krav?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Er målene for arbejdet klare?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Er arbejdet afvekslende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Har du muligheder for at bruge din kunnen eller færdigheder i arbejdet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Informationer på arbejdspladsen

Får du informationer, der er nødvendige for at klare dit arbejde tilfredsstillende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Er der givet tilstrækkelig instruktion/oplæring?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Indflydelse på eget arbejde

Har du indflydelse på beslutninger om eget arbejde?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Har du indflydelse på, hvordan arbejdet udføres?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Har du indflydelse på mængden af eget arbejde?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Har du mulighed for at bestemme, hvornår der holdes pause?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Støtte fra kolleger og ledelse

Får du hjælp og støtte fra kolleger?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Får du hjælp og støtte fra ledelsen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Mobning og seksuel chikane

Forebygges mobning og/eller seksuel chikane på arbejdspladsen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------	--------------------------

Vold og trusler om vold

Forebygges det, at du udsættes for risiko for vold, trusler eller krænkelser fra f.eks. kunder?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Forebygges fare for røveri og overfald?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Er der udformet retningslinier for, hvordan vold og trusler om vold forebygges i centret?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	JA	NEJ
Er der udarbejdet retningslinier for, hvordan man skal forholde sig ved voldsepisoder? (Komme kolleger til hjælp, overfaldsalarmer, tilkalde vagtberedskab/politi, anmeldelse, krisehjælp, mv.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Arbejder du som regel sammen med andre?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alenearbejde		
Er der problemer i forhold til alenearbejde – mangel på social kontakt, fare, utryghed, mv.?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anerkendelse		
Bliver dit arbejde anerkendt og påskønnet af ledelsen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mening i arbejdet		
Er arbejdsopgaverne meningsfyldte?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Udviklingsmuligheder i arbejdet		
Er der mulighed for at lære nyt gennem arbejdet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
FYSISKE FORHOLD		
Støj		
Anvender teknikere høreværn, når de arbejder i længere tid med en bowlingmaskine, og er nabomaskinerne i brug?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Belysning		
Er der tilstrækkelig dagslystilgang og kunstig belysning i arbejdsrum?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Undgås blænding fra lysarmaturer eller vinduer?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Indeklima		
Er temperaturen i arbejdsrummet mellem 18 °C og 25 °C?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Undgås trækgener?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Undgås kuldenedfald eller stråling?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
GRAVIDE OG UNGE		
Er der taget forholdsregler med henblik på at forebygge belastninger hos gravide og unge medarbejdere?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SYGEFRAVÆR		
Er der forhold i arbejdsmiljøet, der kan medvirke til sygefravær?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kan ændringer i arbejdsmiljøet bevirke, at sygefraværet mindskes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APV – Handlingsplan

Årsag til problem eller problemer	Løsning	Ansvarlig	Frist og prioritering

Virksomheden skal tage stilling til, hvordan der skal følges op på handlingsplanen, om handlingsplanen har haft den ønskede effekt, eller om der skal ske justeringer. Arbejdspladsvurderingen skal som minimum revideres hvert tredje år, eller hvis der sker ændringer i arbejdet, arbejdsmetoder eller arbejdsprocesser, som har betydning for sikkerheden og sundheden under arbejdet.

Udført af:

Arbejdsgiver

Dato

Medarbejder

Dato

Se også det brancherettede APV-materiale, som branchearbejds miljørådene har udarbejdet, og læs At-vejledning D.1.1, der oplyser om regler og krav til APV'en.

Jeg vil vide mere.....

Nedenfor listes en række gode links, hvor I kan søge mere viden til jeres indsats for et godt arbejdsmiljø i bowlingcentrene.

- **www.bfa-service.dk**

BFA services hjemmeside med et rigt udvalg af målrettede vejledningsmaterialer

- **www.at.dk**

Arbejdstilsynets hjemmeside, hvor I kan finde alt om regler og vejledninger for alle arbejdsmiljøforhold

- **www.amr.dk**

Arbejdsmiljørådets hjemmeside. Arbejdsmiljørådet er det forum, hvor arbejdsmarkedets parter drøfter og samarbejder om et sikkert og sundt arbejdsmiljø på danske arbejdspladser

- **www.nfa.dk**

Hjemmesiden for Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø. Her kan hentes viden om forskningsresultater på alle væsentlige arbejdsmiljøområder

- **www.danskebowlingcentre.dk**

Hjemmesiden for Danske BowlingCentre (DBwC), der er en brancheorganisation for danske bowlingcentre

- **www.forebygulykker.dk**

Hjemmeside i regi af BFA Service- Turisme
Metoder til forebyggelse af ulykker for forskellige brancher

Brug din BFA!

BFA Service - Turisme er et udvalg 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, men du er også velkommen til at kontakte os på nedenstående sekretariater.

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

Branchearbejdsmiljøudvalget Service – Turisme

Arbejdstagersekretariatet

Kampmannsgade 4
1790 København V
Tlf. 88 92 01 43
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

Arbejdstilsynet

Landskronagade 33
2100 København Ø
Tlf. 70 12 12 88
www.at.dk

Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø

Lersø. Parkallé 105
2100 København Ø
Tlf.: 39 16 52 00
Fax: 39 16 52 01
www.nfa.dk

Denne branchevejledning kan også hentes på
hjemmesiden www.bfa-service.dk

ISBN 978-87-91106-93-4

1. oplag 2009