

Vejledning til Instruktion og Oplæring

Ifølge arbejdsmiljøloven skal hver enkelt medarbejder have en tilstrækkelig og hensigtsmæssig instruktion og oplæring i at udføre arbejdet på en farefri måde, og oplyses om de ulykkes- og sundhedsfarer, der eventuelt er forbundet med deres arbejde.

En grundig instruktion og oplæring er en af forudsætningerne for at begrænse unødige belastninger og eventuelle arbejdsskader og er derigennem med til at nedsætte sygefraværet. Det skaber tillige tryghed og større effektivitet, når medarbejderne er klædt ordentligt på til at udføre deres job.

Der skal løbende følges op på instruktionen og oplæringen og føres effektivt tilsyn med, at arbejdet udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt. Det vil sige, at arbejdsgiveren eller en arbejdsleder i det daglige skal holde øje med, om medarbejderne følger instruktionen.

Denne vejledning

Hvis I følger denne vejledning og tilhørende skema og tjekliste, vil I være godt klædt på i forhold til instruktion og oplæring af de ansatte. Da dette er en generel vejledning til detailhandlen, er det vigtigt at tilpasse brugen af vejledningen, så den passer til jeres butik, fx kan I tilpasse tjeklistens emner til jeres forhold.

Hvornår skal der gives instruktion og oplæring

Ved ansættelsen

Alle nyansatte skal have oplæring og instruktion, inden de begynder at udføre arbejdsopgaverne.

Ved ændringer:

- forflyttelse
- nye arbejdsopgaver
- nyt eller ændret arbejdsudstyr
- indførelse af ny teknologi

Hvis ovenstående har medført ændringer i sikkerheds- og arbejdsmiljøforholdene, skal de berørte medarbejdere have fornyet deres instruktion og oplæring.

Brug af medarbejdere fra en fremmed virksomhed

Vikarer, håndværkere og andre fra fremmede virksomheder, der udfører arbejde på virksomheden, skal have instruktion om arbejdsmiljøforhold, der har betydning for deres arbejde, fx brug af virksomhedens maskiner. Det kan ske ved udlevering af relevante brugsanvisninger mv.

Unge under 18 år

Der skal føres et særligt effektivt tilsyn med unge under 18 år. Tilsynet skal føres af en person, der er fyldt 18 år, og som har den fornødne indsigt i arbejdet.

Det kan være en idé at udpege en fast medarbejder, som gennemfører selve instruktionen og oplæringen af den unge, og som er tilknyttet den unge i starten.

Husk, at der er særlige regler omkring unges arbejdstid, og at der er nogle typer af arbejdsopgaver, de unge ikke må udføre, eller kun må udføre i begrænset omfang. Som eksempel kan nævnes, at der er skærpede krav i forhold til løft, skub og træk og i forhold til brug af stoffer og materialer. Derfor skal der også udarbejdes en særlig APV for de unge. Den skal være med til at give overblik over arbejdsmiljøforholdene, og sikre at de er i orden.

Det er vigtigt, at den ansvarlige for instruktionen og oplæringen ikke lader den unge arbejde på egen hånd, førend der er sikkerhed for, at arbejdet udføres forsvarligt. Hvis arbejdet indeholder særlige risikomomenter, og/eller den unge er uerfaren, kan det være nødvendigt at overvåge arbejdet.

Hvem skal give instruktion

Det er op til den enkelte virksomhed at afgøre, hvem der skal stå for den praktiske gennemførelse af instruktionen og oplæringen. Det formelle ansvar ligger altid hos arbejdsgiveren. Overvej hvem der vil være bedst til at lære fra sig — for eksempel:

Arbejdsleder, medarbejder med særlig viden om arbejdsmiljø eller sikkerhedsrepræsentant

De er selv vant til at udføre opgaverne og kender arbejdsmiljøforholdene i butikken. De vil derfor ofte være gode til at gennemføre den praktiske instruktion og oplæring.

De kan også udpeges som interne jobtrænere, der giver råd og vejledning i sikkert og sundt arbejdsmiljø, når arbejdsprocesserne gennemføres, og kontrollerer at arbejdet bliver udført efter den givne instruktion.

Kollega/leder

De kan fungere som "et godt eksempel" for den nye medarbejder. Ved at iagttage hvordan de erfarne medarbejdere udfører opgaven, oplæres den nye medarbejder i arbejdsstedets praksis. En erfaren kollega kan også oplære en kollega ved "sidemandsoplæring", hvor den erfarne kollega viser den nyansatte, hvad vedkommende skal gøre i konkrete situationer og fortæller om egne erfaringer.

Leverandører

De kan instruere i brug af en nyanskaffet maskine eller teknisk hjælpemiddel eller i brugen af de kemiske produkter, der anvendes.

Særlig kvalificeret instruktør

Virksomheden kan vælge at ansætte en medarbejder med særlige kvalifikationer eller at rekvirere ekstern rådgiver til at stå for instruktion i fx arbejdsteknik ved løft og arbejdsstillinger.

Uddannelse af jobtrænere

Virksomheden kan vælge at lade ud-valgte medarbejdere tilegne sig særlig viden og fungere som interne job-trænere inden for nogle områder, fx:

- ergonomi, fx løfte- og arbejdsteknik, arbejde i udgangskasser
- maskinsikkerhed, fx for maskiner i produktionsområder
- kemikalier, fx til udarbejdelse af arbejdspladsbrugsanvisninger, håndtering og opbevaring.

For at sikre, at vedkommendes kompetencer altid er tidssvarende, bør jobtrænerne have adgang til opgradering af viden.

Hvordan skal der gives instruktion og oplæring

Oplæring og instruktion skal afpasses efter arbejdets art og den enkelte medarbejders forudsætninger, uddannelse og alder m.v. Der stilles større krav til instruktionen, hvis arbejdet er forbundet med særlig ulykkes- eller sundhedsfare, eller hvis arbejdet skal udføres af unge eller nyansatte.

Nedenstående viser en måde at gribe instruktionen og oplæringen an på:

1. Lav en plan for introduktionen af den ny medarbejder

Brug skema til introduktion.

2. Aftal tidspunkter for instruktion og oplæring om sikkerhed og arbejdsmiljø

Instruktionen og oplæringen skal ske inden medarbejderen starter på selve arbejdet. Sæt god tid af til instruktionen.

3. Foretag instruktion og oplæring af den pågældende medarbejder

Brug tjekliste til instruktion.

4. Saml al dokumentation om instruktion

Beskrivelserne af procedurer, ansvar, indhold og forløb af instruktionen og oplæringen behøver ikke at være skriftlige, men det er afgørende, at ledelsen, sikkerhedsorganisationen og ansatte på overbevisende måde overfor Arbejdstilsynet kan gøre rede for, at oplæring og instruktion finder sted. Det kan derfor være en god ide at sætte skemaet og tjeklisten ind i en mappe.

5. Følg op

Efter instruktionen og oplæringen kan lederen afslutte forløbet med en samtale med den pågældende medarbejder for at sikre, at oplæringen er forstået og informere om, hvordan der vil blive fulgt på instruktionen og oplæringen samt evt. kontakt/tilsynspersoner.



Har I tjek på planlægningen?

- Har I faste procedurer for instruktion og oplæring af nyansatte, fremmed arbejdskraft, ved ændringer og for unge under 18 år?
- Har I taget stilling til, hvad instruktionen skal indeholde, og hvordan den skal foregå?
- Er sikkerhedsorganisationen (hvor der er krav om en sådan) med til at planlægge instruktionen?
- Vurderer I løbende behovet for instruktion, fx også af erfarne medarbejdere?
- Vurderer I løbende behovet for ændringer i instruktionen?
- Ved I, hvem der gennemfører instruktionen og oplæringen?
- Har den, der instruerer, den fornødne viden og erfaring?
- Skal der uddannes ressourcepersoner internt i virksomheden, som kan lære fra sig til nyansatte og det øvrige personale?
- Er der brug for ekstern konsulentbistand til at holde oplæg og undervise i relevante emner omkring virksomhedens arbejdsmiljø?
- Er der fast rutine for, hvordan der følges op på instruktionen?
- Er der dokumentation for, at instruktion og oplæring er gennemført?
- Fungerer de erfarne medarbejdere og ledere som rollemodeller for nyansatte og ungarbejdere?

SKEMA TIL INTRODUKTION

Fakta om virksomheden (fx navn, adresse, tlf.nr., antal ansatte, antal afdelinger)

Fakta om dit arbejde

Du skal arbejde i:

Arbejdsopgaver:

Nøglepersoner i virksomheden	Navn
Dine nærmeste kolleger/ledere	
1.	
2.	
3.	
...	
Ansvarlig for instruktion og oplæring/tilsyn	
Sikkerhedsrepræsentant	
Sikkerhedsleder	
Tillidsmand	

Den første tid i virksomheden	Ansvarlig	Gennemført dato
Rundvisning og præsentation af nærmeste kolleger, ledere		
Orientering om instruktions- og oplæringsforløbet		
Instruktion og oplæring i arbejdets udførelse		
Instruktion til sikkerhedsforhold fx flugtveje, nødhjælp, evakuering		
Introduktion til arbejdsmiljøarbejdet, herunder præsentation til en evt. sikkerhedsorganisation		
Opfølgning på instruktion og oplæring		

TJEKLISTE TIL INSTRUKTION OG OPLÆRING

Medarbejder

Afdeling

Dato

Manuel håndtering	Ansvar	OK
<ul style="list-style-type: none"> Risici ved manuel håndtering, fx palletering-/depalletering, vareregistrering, pluk, opfyldning og trimning af varer samt ved transport af varer på transportudstyr 		
<ul style="list-style-type: none"> Korrekt arbejdsteknik for løft, fx ved depalletering, varemodtagelse, vareopfyldning samt ved pluk fra paller og lagerreoler 		
<ul style="list-style-type: none"> Korrekt arbejdsteknik for skub og træk af, fx palleløfter/-stablere, rulleborde, gitterbure og stativer på hjul 		
<ul style="list-style-type: none"> Korrekt arbejdsteknik og hensigtsmæssige arbejdsstillinger ved, fx mærkning/registrering af varer, vareopfyldning, trimning af salgshylder, arbejde i udgangskasse og ved ekspeditionsdisk 		
<ul style="list-style-type: none"> Brug af tekniske hjælpemidler ved manuel håndtering, fx hvilke er egnede til forskellige varetyper og arbejdsopgaver 		
<ul style="list-style-type: none"> Andet: 		
Maskiner og tekniske hjælpemidler		
<ul style="list-style-type: none"> Risici ved brug af maskiner/tekniske hjælpemidler, fx skærende og bevægelige dele 		
<ul style="list-style-type: none"> Hvilke maskiner/tekniske hjælpemidler må benyttes, fx gaffeltruck kræver certifikat 		
<ul style="list-style-type: none"> Betjening af tekniske hjælpemidler, fx palleløfter og gaffelstabler 		
<ul style="list-style-type: none"> Betjening af maskiner, fx pap-/plastpresser og andre affaldskomprimatorer, produktionsudstyr i fx slagter, delikatesse og bager 		
<ul style="list-style-type: none"> Anvendelse af sikringsdele og andet beskyttelsesudstyr, fx skærme og gitre 		
<ul style="list-style-type: none"> Rengøring/vedligehold af maskiner/tekniske hjælpemidler, fx hvordan, vedligeholdelsesplan, evt. retningslinier for eftersyn og vedligeholdelse foretaget af sagkyndig 		
<ul style="list-style-type: none"> Brug af personlige værnemidler, fx sikkerhedssko 		
<ul style="list-style-type: none"> Andet: 		
Stoffer og materialer		
<ul style="list-style-type: none"> Risici ved brug af farlige stoffer og materialer, fx ætsning, forgiftning, allergi/eksem 		
<ul style="list-style-type: none"> Hvilke kemiske produkter med farlige stoffer og materialer der anvendes, fx sprit, rensbenzin, klorin, dekoratørprodukter 		

	OK	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Hvordan bruges produktet, bl.a. dosering og evt. sikkerhedsforanstaltninger, fx tidsbegrænsninger, anvendelse i ventileret rum eller udendørs 		
<ul style="list-style-type: none"> ■ Gennemgang af sikkerhedsdatablade og arbejdspladsbrugsanvisninger for de farlige stoffer og materialer 		
<ul style="list-style-type: none"> ■ Brug af personlige værnemidler, fx handsker, masker 		
<ul style="list-style-type: none"> ■ Hvad skal der gøres ved kontakt med produktet, fx øjenskyllning, søg læge 		
<ul style="list-style-type: none"> ■ Andet: 		
Kundekontakt, butikstyveri og røveri risiko		
<ul style="list-style-type: none"> ■ Brug af forebyggende foranstaltninger, fx låse, alarmer, overvågnings-kameraer, deponeringsbokse 		
<ul style="list-style-type: none"> ■ Sikkerhedsrutiner, fx betjening af kasse, kassebeholdning, deponering af penge, optælling af penge pengetransport 		
<ul style="list-style-type: none"> ■ Hvordan man forholder sig under og efter situationer med røveri, fx gør som der bliver sagt, aktivering af evt. alarm, beskytte spor, signalement, tilkald af hjælp og politi 		
<ul style="list-style-type: none"> ■ Hvordan man forholder sig under og efter situationer med butikstyveri, fx. tilkalder hjælp fra vagt/politi, hvordan man evt. tilbageholder tyv, samt hvordan det anmeldes 		
<ul style="list-style-type: none"> ■ Hvordan man forholder sig under og efter situationer med kunder der er voldelige, utilregnelige eller truende, fx konflikthåndtering, tilkald af vagt/politi 		
<ul style="list-style-type: none"> ■ Retningslinier for kundeservice og -kontakt, viden om købelovens regler og butikens regler for returnering og ombytning af varer 		
<ul style="list-style-type: none"> ■ Andet: 		
Orden og ryddelighed		
<ul style="list-style-type: none"> ■ Affaldshåndtering og sortering af affald 		
<ul style="list-style-type: none"> ■ Placering af tekniske hjælpemidler, materialer m.m., fx af hensyn til flugtveje, nødudgange og færdselsveje 		
<ul style="list-style-type: none"> ■ Oprydning 		
<ul style="list-style-type: none"> ■ Andet: 		
Nødhjælp		
<ul style="list-style-type: none"> ■ Placering af førstehjælpekasser 		
<ul style="list-style-type: none"> ■ Anvendelse af brandslukningsudstyr og retningslinier for beredskab og alarmering 		
<ul style="list-style-type: none"> ■ Placering af flugtveje og nødudgange 		
<ul style="list-style-type: none"> ■ Andet: 		

Særlige forhold for unge	Ansvar	OK
■ Arbejdstid, fx særlige regler for daglig og ugentlig arbejdstid, pauser, og hvilke tidspunkter på døgnet der må arbejdes i		
■ Alenearbejde, fx begrænsning for arbejde alene visse steder og på visse tidspunkter af døgnet		
■ Grænser for løft, skub og træk		
■ Begrænsninger i brug af maskiner/tekniske hjælpemidler, fx anvendelse af motorredskaber som gaffelstabler og selvkørende palleløftere, anvendelse af pappresser/komprimatorer samt for anvendelse af maskiner med bevægelige og bearbejdende dele		
■ Hvilke kemiske produkter der ikke må anvendes, fx orange færemærkede produkter		
■ Kontaktperson / person der har tilsyn		
■ Andet:		
Arbejds miljøarbejdet		
■ Introduktion til de ansvarlige for arbejdsmiljø og sikkerhed (præsentation af en evt. sikkerhedsorganisation)		
■ Virksomhedens arbejdsmiljøindsats (fx APV, Arbejds miljøpolitik)		
■ Afdelingens arbejdsmiljøforhold (fx APV handlingsplan)		
■ Andet:		
Ved ændringer		
■ Indkøb af teknisk hjælpemiddel		
■ Nyt inventar		
■ Nye rengøringsmidler		
■ Nye arbejdsmetoder		
■ Ombygning fx placering af nye flugtveje, nye interne færdselsveje		
■ Andet:		

Instruktion og oplæring foretaget

Ansvar

Dato

Opfølgning er foretaget

Ansvar

Dato

Praktiske råd for opfølgning

Efter instruktionen og som en del af oplæringsforløbet skal der følges op på, om medarbejderen har forstået instruktionen; blandt andet ved at iagttage medarbejderen.

Det er vigtigt, at instruktionen følges op af alle ledere og medarbejdere i virksomheden. Det nytter eksempelvis ikke meget at undervise en nyansat i løfte- og arbejdsteknik, hvis vedkommende efterfølgende kan se, at de øvrige kolleger og ledere ikke benytter sig af principperne. Det samme gør sig gældende ved alle andre områder, herunder ved maskinsikkerhed, kemi, ryddelighed mv.

Personlig kontakt

Udpeg en fast vejleder som arbejder tæt sammen med medarbejderen, og som har til opgave at vejlede og kontrollere, om der indsniger sig uvaner eller benyt en jobtræner. Det er også vigtigt, at der gives opmuntring og positiv opmærksomhed, når medarbejderen gør det godt.

Skab en holdning til at tage vare på sig selv og hinanden

Det er vigtigt, at der bliver skabt en fælles positiv holdning til at tage vare på sig selv og hinanden. Skab en kultur, hvor risikofyldt adfærd er uacceptabel og bliver opfattet som uprofessionel.

Sæt arbejdsmiljøet på dagsordenen på personalemøder eller lignende. Tal om de risici, der findes i det daglige arbejde, og sørg for, at alle tager dem alvorligt.

Skriftlige instruktioner

Skriftlige instruktioner kan supplere de mundtlige og være en god støtte for medarbejderne. Fx kan man udarbejde en folder, der hurtigt giver overblik over de væsentligste forhold, som skal huskes.

Synlige påmindelser

Synlige påmindelser kan f.eks. være skilte, etiketter, osv. Disse kan ikke erstatte instruktionen, men skal betragtes som et supplement til instruktionen.

Formuler teksten, så den henvender sig direkte til læseren, fx " Husk, inden du går i gang, at...".

Placér skiltet det sted, hvor arbejds-opgaven udføres, eller hvor med-arbejderne ofte kommer forbi eller opholder sig.

Brug skilte de mest relevante steder f.eks.:

- Ved farlige maskiner.
- Ved opbevaring af kemikalier.
- I forbindelse med intern færdsel på varelagre.
- Hvor personlige værnemidler er påkrævet.

Praktiske råd til forberedelse og gennemførelse

Det er vigtigt, at alle forstår instruktionen og oplæringen, fx hvorfor arbejdet skal udføres på den givne måde, og hvordan man rent praktisk udfører arbejdet korrekt.

Overvej, om instruktionen er relevant for andre end den nyansatte, fx medarbejdere inden for samme arbejdsområde, som kan have brug for at få genopfrisket instruktionen.

Forberedelse

Grundlaget for en god instruktion og oplæring er forberedelsen.

F.eks.:

- Overvej, hvad du vil fortælle af teori og evt. hvilke praktiske øvelser, der skal afprøves. Brug tjeklisten til instruktion som din egen huske- og tjekliste — tilpas den eventuelt.
- Skriv de vigtigste ting ned, så du har en fast struktur.
- Udarbejd/find evt. relevante overheads, tegninger mv.
- Sørg for, at der er ro og tilstrækkelig tid.
- Overvej hvor instruktionen skal foregå, fx i personalerummet, på lageret, i butikken.

Gennemførelse af instruktionen og oplæringen

Særligt ved instruktion og oplæring i løfte- og arbejdsteknik, brug af maskiner og brug af stoffer og materialer er det en god idé at kombinere teori med praktiske øvelser.

Teori

Når instruktionen vedrører viden om, hvordan man håndterer situationer med vold, trusler om vold, tyveri og røveri vil en teoretisk gennemgang egne sig godt. Instruktionen kan med fordel gennemføres for alle medarbejderne, ikke mindst fordi det er vigtigt, at alle kender procedurerne og kan agere i overensstemmelse hermed.

Ved instruktion i løfte- og arbejdsteknik kan det være nyttigt at gennemgå, hvilke fysiske belastninger kroppen udsættes for ved uhensigtsmæssig udførelse af arbejdet. På samme måde er det vigtigt at kende til faren ved at benytte kemiske produkter, som eksempelvis kan give forgiftninger, ætsningsskader, allergi, eksem eller andre varige skader på helbredet.

Når den teoretiske instruktion skal gives, er det vigtigt at:

- Kende medarbejderens forudsætninger for at forstå instruktionen — f.eks. er ung, ny i job, har svært ved det danske sprog.
- Sikre, at medarbejderen forstår instruktionen og oplæringen.
- Sikre, at medarbejderen forstår hvorfor instruktion og oplæring er nødvendig.
- Give mulighed for, at der kan stilles spørgsmål - også de "dumme".

Praktisk øvelse

Det kan være svært at overføre teori til praksis. Derfor er det væsentligt, at medarbejderen får afprøvet tingene i praksis - når der er mulighed herfor.

Når den praktiske øvelse gennemføres, er det vigtigt at:

- Vise hele arbejdsprocessen og derefter dele den op (fra helhed til dele).
- Sikre koncentration og ro omkring instruktionen - undgå udenomssnak.
- Give mulighed for, at der kan stilles spørgsmål - også de "dumme".

Efter instruktionen og oplæringen

For at sikre, at instruktionen og oplæringen er forstået, er det en god ide at:

- Stille uddybende spørgsmål for at se, om medarbejderen har forstået det, der er blevet sagt.
- Lade medarbejderen udføre opgaven og gentage og forklare de vigtigste ting.
- Tjekke om opgaven udføres som instrueret.
- Iagttage om medarbejderen virker fortrolig med den måde, arbejdet skal udføres på.