

# Dansk Jernbaneforbund

**Best practice !**

# Frank Johansson

Krediterede:

Arbejds miljørådet

NFA

BFA Transport

Johnny Dyreborg, NFA

Reiner Rugulies, NFA

Lasse Suonperä Liebst, KU

Marie Rosenkrantz Lindegaard, KU

Dansk Jernbaneforbund

Arbejdstilsynet

BFA

Det kriminalpræventive råd

Kent J. Nielsen, Arbejdsmedicin RHG

Camilla Bank Friis, KU

Hans Myhre Sunde, KU

Politiforbundet





BEST PRACTICE

# Best practice i hvad?

Forebyggelse af arbejdsulykker

Konflikthåndtering (før, under og efter)

Implementering af kropskamera



# Hvad er best practice?



Forskningsvalideret bedste praksis	Et program, aktivitet eller strategi, der har den højeste grad af <u>dokumenteret effektivitet understøttet af objektiv og omfattende forskning og evaluering.</u>
Felttestet bedste praksis	Et program, en aktivitet eller en strategi, der har vist sig at <u>fungere effektivt og producere vellykkede resultater</u> og til en vis grad <u>understøttes af subjektive og objektive datakilder.</u>
Lovende praksis	Et program, en aktivitet eller en strategi, der har fungeret i <u>én organisation</u> , og som i sine tidlige stadier <u>viser løfte om at blive en best practice med langsigtet bæredygtig effekt.</u> En lovende praksis skal have et <u>objektivt grundlag for at hævde effektivitet</u> og <u>skal have potentiale for replikation blandt andre organisationer.</u>



# Hvad er best practice?

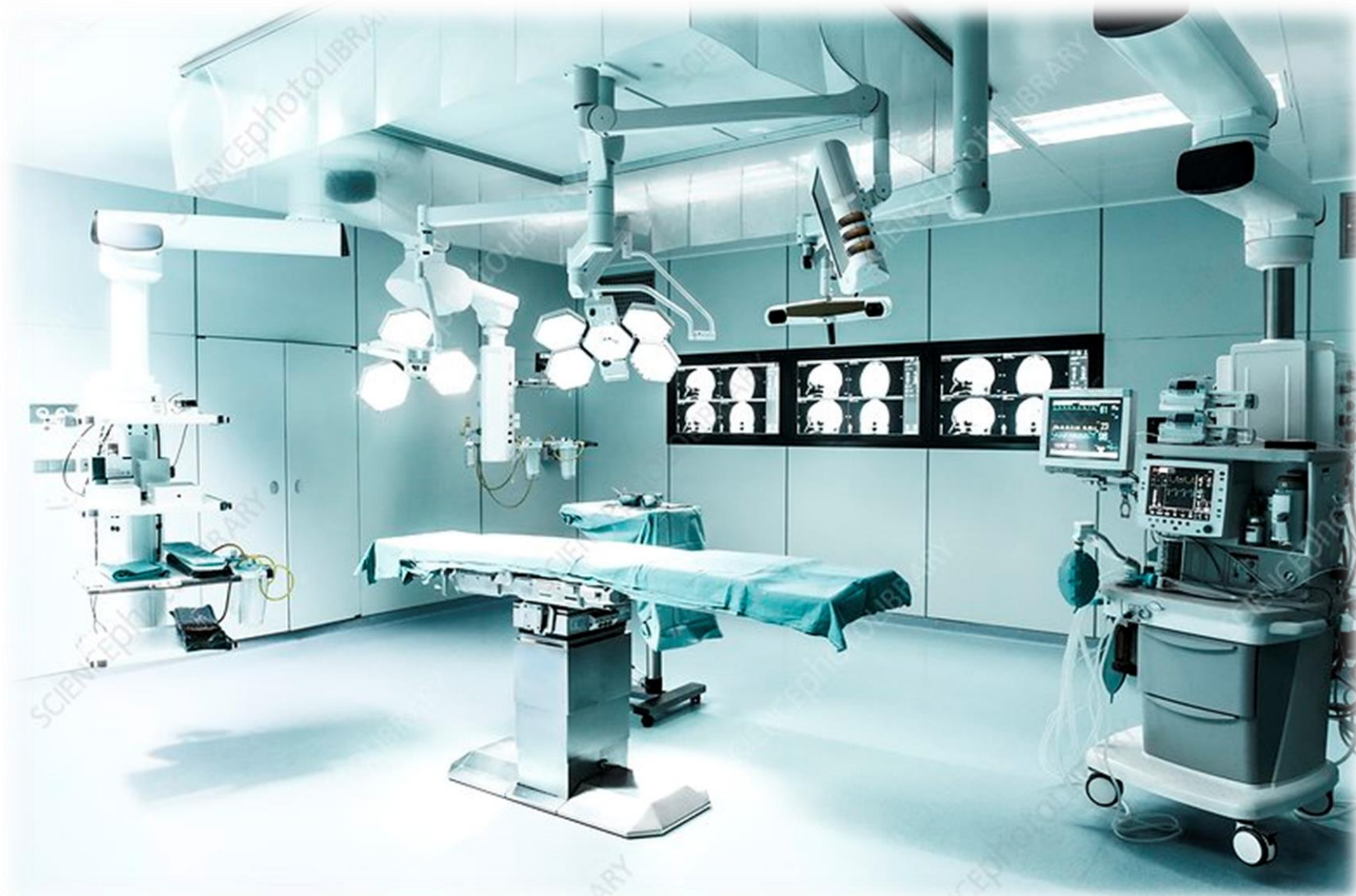


**En best practice er en metode eller teknik**, der generelt er accepteret som værende bedre end andre kendte alternativer, fordi den giver bedre resultater end alternativet, eller fordi det er blevet en standardmåde at gøre ting på, dette kan være en standard måde at leve op til juridiske eller etiske krav.

**Best practices bruges til at opretholde kvalitet** som et alternativ til obligatoriske lovbestemte standarder, og de kan være baseret på egen vurdering eller benchmarking. Best practice en del af akkrediterede ledelsesstandarder som f.eks. ISO 9000 og ISO 14001.

**God driftspraksis er et strategisk ledelsesterm.** Mere specifikke anvendelser af begrebet inkluderer god landbrugspraksis, god fremstillingspraksis, god laboratoriepraksis, god klinisk praksis og god distributionspraksis.

# Hvorfor best practice?





# Hvorfor best practice?

De ansatte, den menneskelige ressource

Med de bedste forudsætninger

Ikke hvis – men når det galt!





# Hvorfor best practice?

Verbale overfald – trusler om vold

Fysiske overfald

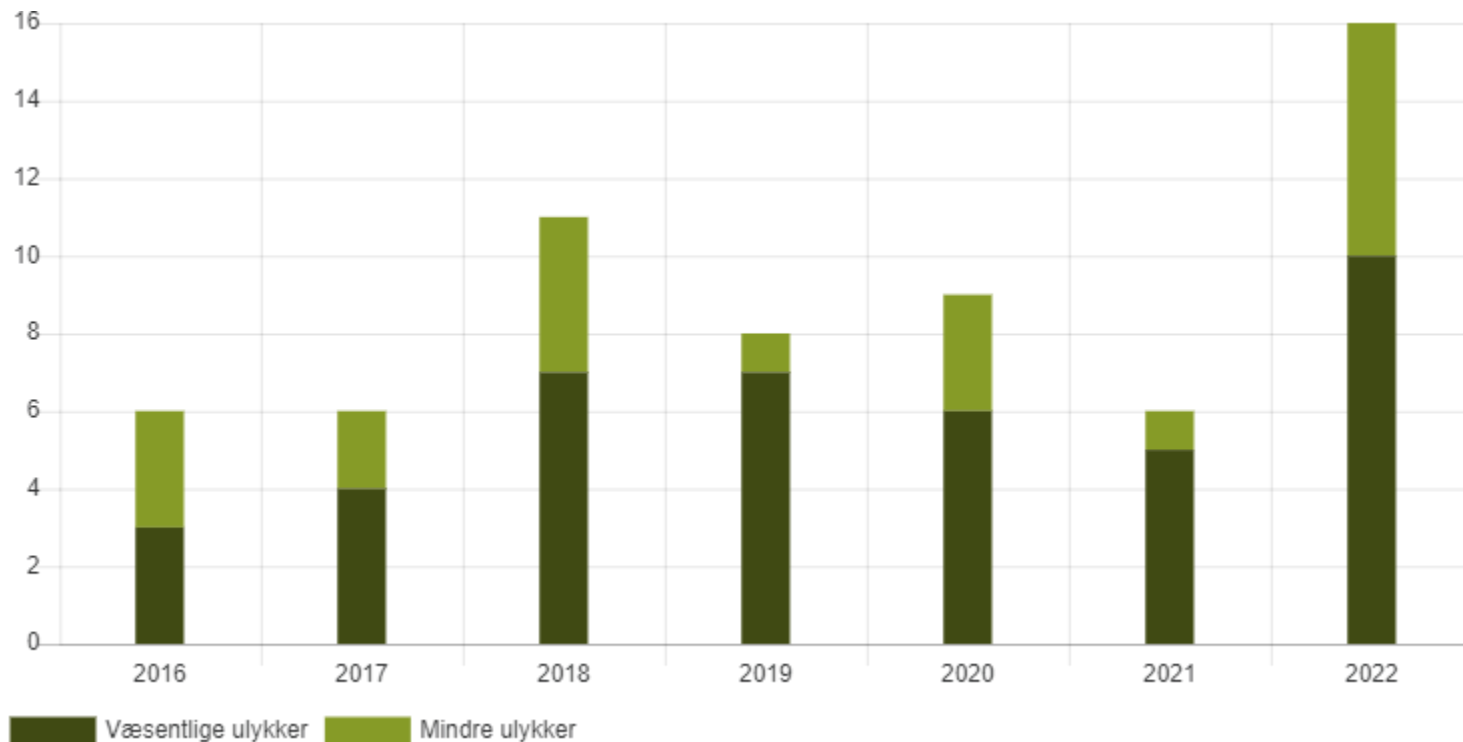
Nærvedhændelser - påkørsler



# Hvad ved vi?

## Trafikstyrelsens sikkerhedsrapport 2022

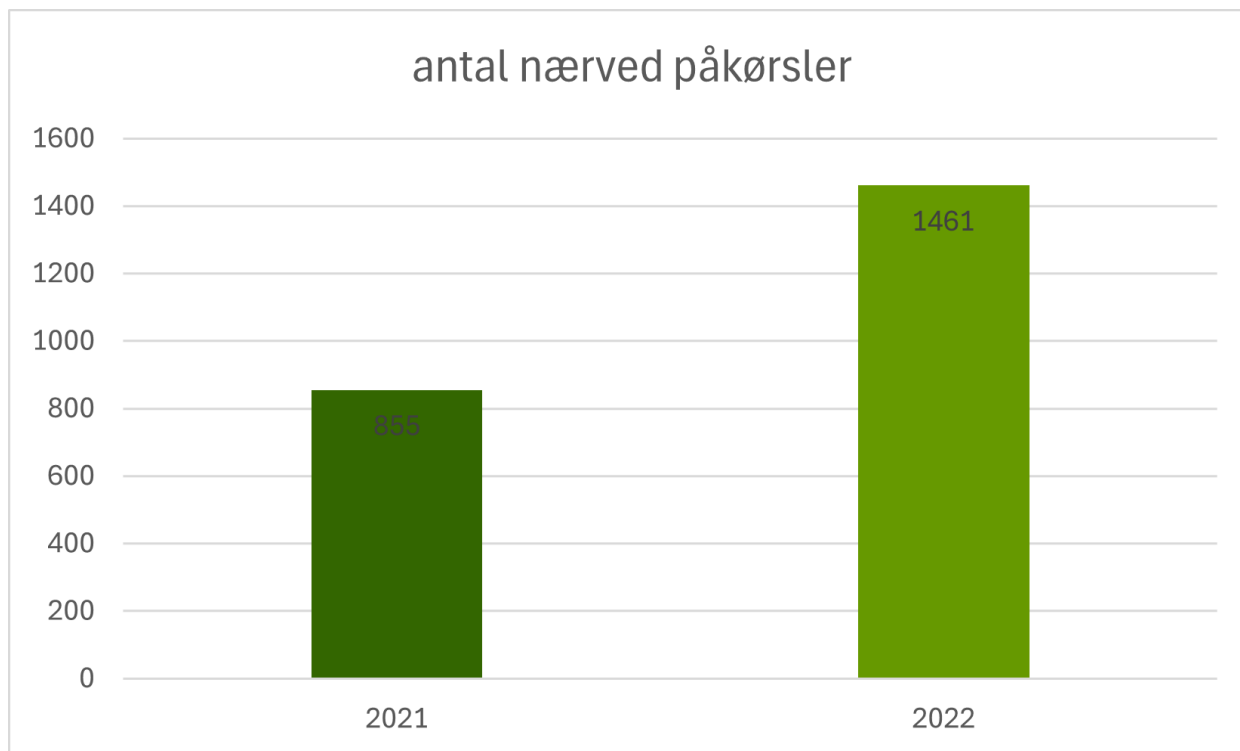
EU baner – personpåkørsler, fordelt på væsentlige og mindre ulykker



# Hvad ved vi?

## Trafikstyrelsens sikkerhedsrapport 2022

EU baner + bybaner - risiko for personpåkørsel



# Hvad ved vi?

## Dansk jernbaneforbunds undersøgelse fra januar 2023



- 17,4% er blevet overfaldet fysisk én eller flere gange indenfor de seneste 3 måneder. De fleste fysiske overfald sker i forbindelse med billettering (57,5%), men næsten hver femte fysiske overfald er uprovokeret (18,8%)
- 77,1 % af været udsat for ét eller flere verbale overfald indenfor de tre måneder. De fleste verbale overfald sker i forbindelse med billettering (61,1%), men hver fjerde verbale overfald er uprovokeret (25,4%)
- 57,4% oplever at, "Tonen er blevet mere rå efter Corona epidemien"

415 har deltaget i undersøgelsen, svarprocent 39,2%

# Hvad ved vi?

## Dansk jernbaneforbunds undersøgelse fra september 2023



- Undersøgelsen viser, at der begås markant færre verbale overfald mod lokomotivførere og stationsbetjente end mod frontpersonalet i togene.
- Fysiske overfald er mere sjældne. Der er en markant lavere grad af overfald blandt lokomotivførerne og stationsbetjentene, end blandt frontpersonalet i toget.
- Omfanget af fysiske overfald er lavere blandt lokomotivførere og stationsbetjente. Det er lokomotivførerne på S-tog og stationsbetjentene med kundekontakt, der er hårdest ramt.

# Hvad ved vi?

## Offerundersøgelsen 2022/AT rapport om arbejdsmiljø

### Lønmodtagere

- 19 % udsat for vold, har oplevet det på deres arbejde eller uddannelse
- 6 % udsat for trusler mindst en gang om året på arbejdet
- 4 % udsat for vold mindst en gang om året på arbejdet

### Passager servicemedarbejdere

- 48 % har oplevet at blive chikaneret
- 37 % har været udsat for trusler
- 12 % har været udsat for fysisk vold





# Hvad ved vi?

## Fund fra forskning viser at..

Vold har langtidskonsekvenser som fx holdningsændring til kunder eller følelser af vrede eller frygt

Hypighed og alvorlighed af voldudsættelse øger risiko for:

- langtidssygefravær
- lav arbejdsmarkedstilknøytning
- permanent nedsat arbejdsevne i form af førtidspension eller tilsvarende ydelser

Trusler øger risiko for PTSD symptomer

Vold eller trusler øger risiko for sygdommelding med 36 %



# Hvad ved vi?

**NFA september 2023**



- Forskning fra NFA, viser at der er en direkte sammenhæng mellem vold på arbejdet og risikoen for selvmordsforsøg og fuldbyrdet selvmord
- Ansatte medarbejdere udsat for vold på arbejdspladsen inden for de seneste 12 måneder, har 34% større risiko for selvmord eller selvmordsforsøg end ikke udsatte for vold
- Jo hyppigere vold – jo større risiko
- Antallet af fuldbyrdede selvmord er dog relativt lavt. Af undersøgelsens 205.048 individer blev der fundet 1.103 dødstilfælde som følge af selvmord. Det svarer til 0,5% af de undersøgte ansatte

# Hvad ved vi? \*

**Københavns Universitet/Det Kriminalpræventive Råd 2021**



Bemærkelsesværdige sammenfald af anbefalinger til konflikthåndtering på baggrund af

- Studie **ved Norsk politi** Hans Myhre Sunde, Phd
- Forskning **i DK hos trafikselskab** Camilla Bank Friis, Postdoctoral researcher, PhD

# Forebyggelse af arbejdsulykker

Anmodning fra beskæftigelsesministeren til Arbejds miljørådet i efteråret 2022. Drøftelser der kunne bidrage til nedbringelse af antallet af dødsulykker

**43 arbejdsrelaterede dødsulykker i 2022, det højeste antal i 14 år**



# Forebyggelse...

Anbefalet indsats af Johnny Dyreborg, seniorforsker phd. NFA og Kent J. Nielsen, Arbejdsmedicin RHG

**Tidligere**

**Højere**

**Bredere**



# Forebyggelse...



## Tidligere indsats

Forebyggelsestiltag skal tænkes ind tidligere i arbejdsprocesserne, f.eks. gennem bedre

- design
- udformning
- planlægning
- uddannelse
- udstyr
- internt beredskab



# Forebyggelse...

## Højere

Der skal findes løsninger, højt på forebyggelsestrappen

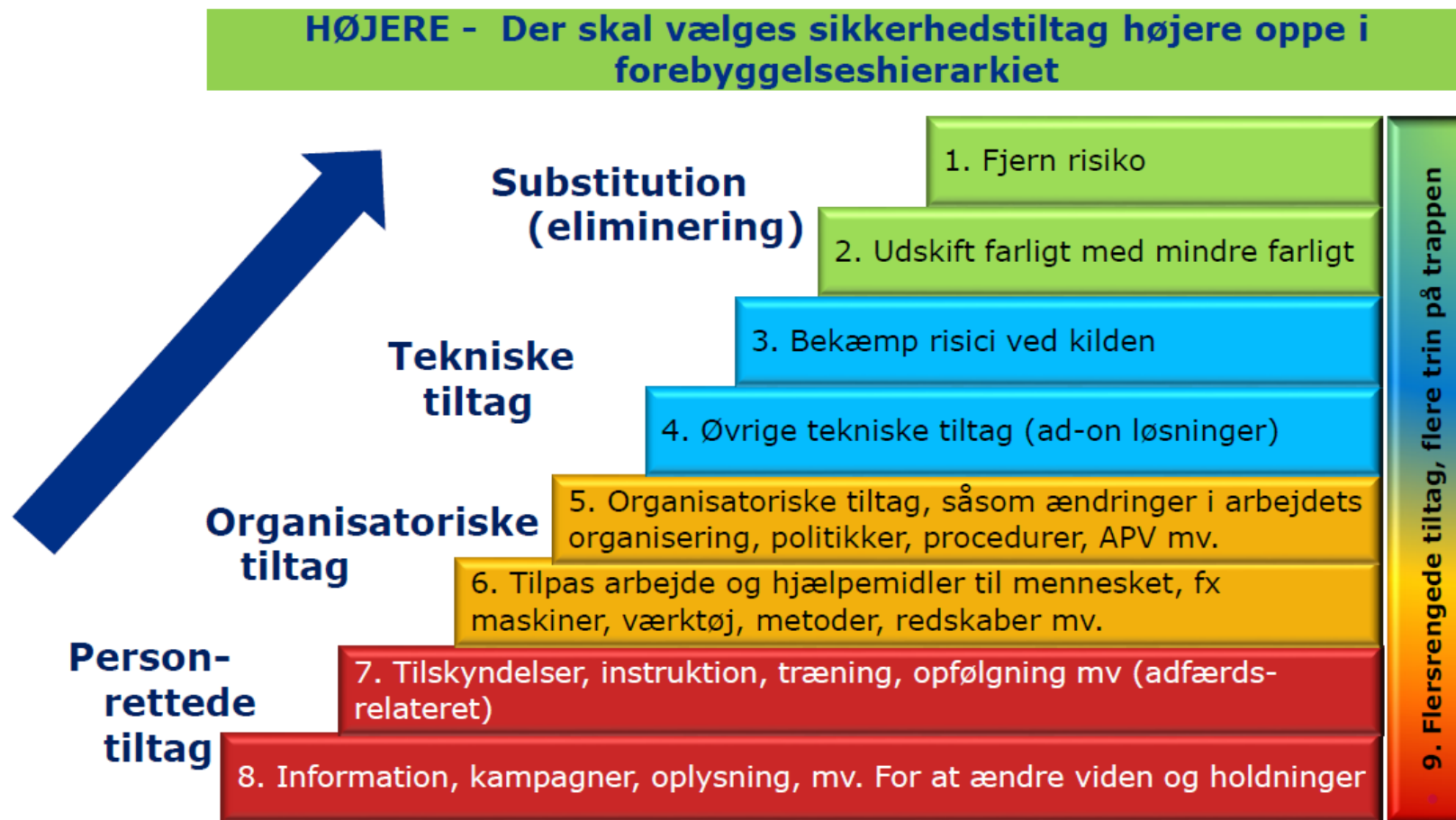
- Jo højere jo bedre!



# Forebyggelse...



Højere..





# Forebyggelse...



## Bredere forankring

..af arbejdsmiljøindsatsen - organisatorisk og ledelsesmæssig indsats

- Høj prioritering af arbejdsmiljøindsatsen i øverste ledelse
- Integrering i daglig ledelse – og arbejdsprocesser, med inddragelse af medarbejdere
- Planlægning – politikker – procedurer
- Forebyggende indsatser gennemføres for at
- Eliminere eller reducere konkrete arbejdsmiljørisici
- Konkrete ulykkesforebyggelse

Også udenfor organisationen f.eks. leverandører, eksterne samarbejdspartnere m.v.

# Konflikt håndtering

**Før**

**Under**

**Efter**



# Konflikt håndtering

## Før

- Kultur og ledelse
- Politik og retningslinjer
- Uddannelse, instruktion og træning
- Planlægning af arbejdet
- Indretning og teknologi
- Risikovurdering
- Arbejdsmiljøorganisationens rolle





# Konflikthåndtering \*

## Før

## Under

Akut beredskab

Gode råd til ansatte i konflikthåndtering

Situationer der eskalerer

- Pax har typisk købt sin billet for sent (efter påstigning)
- Forhandling med statusudfordring
- Pax hæver stemmen/råber – prøver at mase sig forbi
- Konfliktsituation der varer mere end 4 minutter





# Konflikthåndtering \*

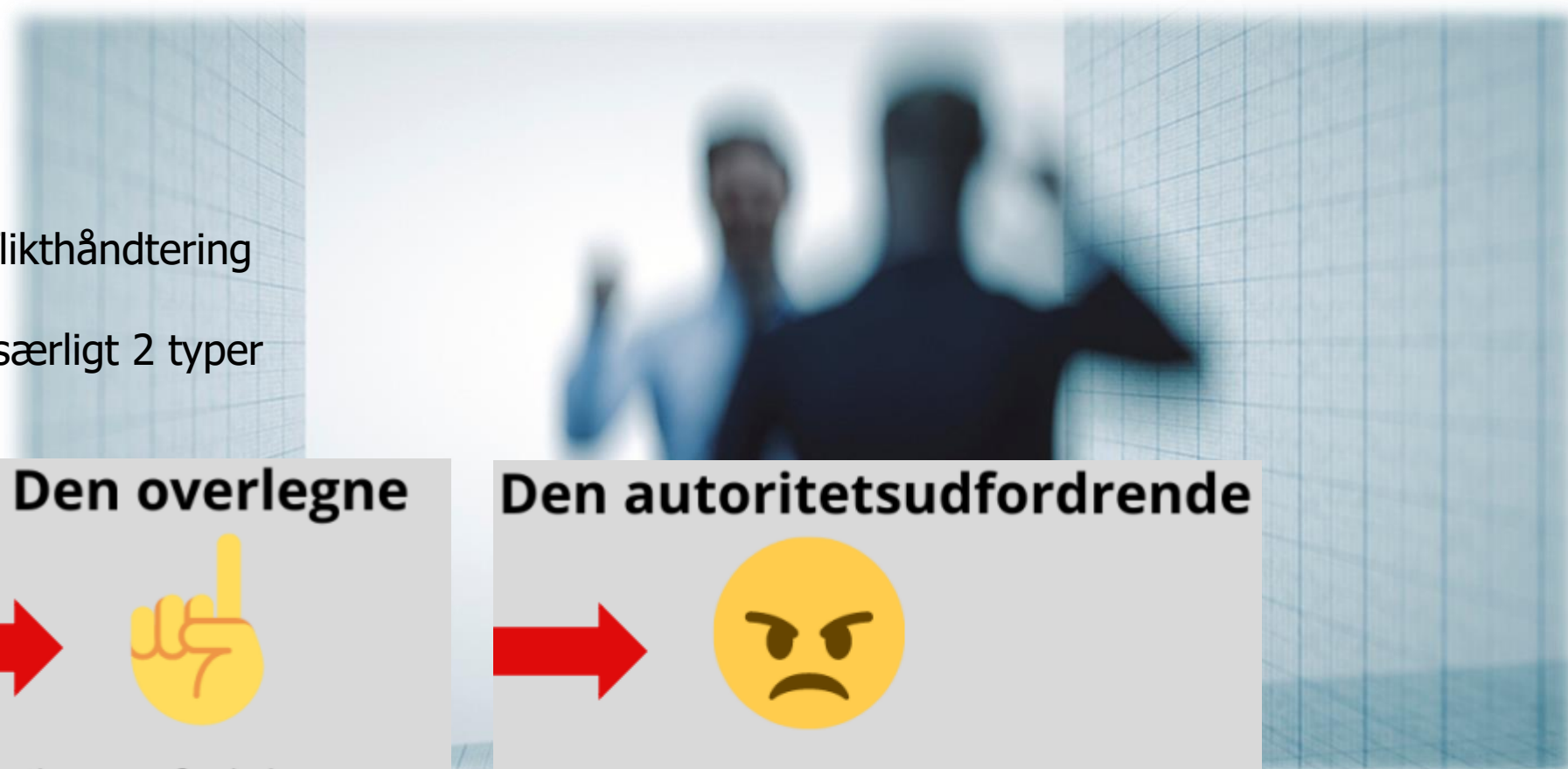
**Før**

**Under**

Akut beredskab

Gode råd til ansatte i konflikthåndtering

Situationer der eskalerer, særligt 2 typer



**Den overlegne**



Vil styre forløbet  
og 'ved bedst'

**Den autoritetsudfordrende**



Virker ligeglad med  
situationen og autoriteter

# Konflikthåndtering \*

## Før

## Under

Akut beredskab

Gode råd til ansatte i konflikthåndtering

- Undgå at begrænse passagerens bevægelsesfrihed
- Vis autoritet, vær venlig, men bestemt
- Udvis forståelse, neutralitet, vær lydhør
- Aflæs kundens adfærd
- Undgå kopiering af konfliktsøgende opførsel
- Bevar roen
- Opmærksomhed på statuskamp og ansigtstab



# Konflikt håndtering

**Før**

**Under**

Hvem er du? To typer af ansatte

1. Retfærdighedsfokuseret arbejdstilgang

- Striks regulering af situationen
- Risikovillig
- Vil opretholde regler

2. Servicefokuseret arbejdstilgang

- Fleksibel regulering af situationen
- Ikke risikovillig
- Prioriterer god service



# Konflikt håndtering

**Før**

**Under**

**Efter**

- Beredskab, psykologhjælp og støtte
- Gode råd til leder/kollega som hjælper
- **Ledelsens rolle er vigtig**
- Hvilke reaktioner er almindelige efter vold og trusler?
- Hvilke langtidskonsekvenser kan opstå som følge af vold og trusler?
- Langtidsholdbar i arbejde med konflikter
- **Ulykkesregistrering, dokumentation og læring**
- **Vejledning af medarbejdere**





# Konflikthåndtering

**Før**

**Under**

**Efter**

- **Ledelsens rolle er vigtig**
- Være opmærksom på forskellige medarbejderkulture
- Juster' med træning og klare instrukser
- Hold regelmæssige møder om oplevede hændelser og konflikthåndtering



# Konflikthåndtering

**Før**

**Under**

**Efter**

- **Ulykkesregistrering, dokumentation og læring!!!**
- **Vejledning af ansatte!!!**





# Mørketal!

- der er *ikke* blevet indberettet efterfølgende

**Dansk jernbaneforbunds undersøgelse fra januar 2023\*** alle overfald er *ikke* blevet indberettet efterfølgende

- 34,7% af alle fysiske overfald er **ikke** blevet indberettet efterfølgende
- 74,1% af alle verbale overfald er **ikke** blevet indberettet efterfølgende

\*og september 2023

# Mørketal!!

- der *ikke* blevet indberettet efterfølgende

## Registrering af konkrete skadeanmeldelser\* om vold og trusler i 2023:

Jan	1	Jul	1
feb	1	Aug	2
Mar	2	Sep	0
Apr	1	Okt	0
Maj	0	Nov	1
Jun	0	Dec	0

**I alt 9\* + 6\*\***

\*Arbejdsskader anmeldt til Dansk Jernbaneforbunds arbejdsskadebehandler af amr/tillidsvalgte

\*\*Arbejdsskader anmeldt til Dansk Jernbaneforbunds arbejdsskadebehandler (heraf har 6 anmeldte ikke responderet ang. Tilbud om bistandsadvokat)



# Mørketal!!!

- der *ikke* blevet indberettet efterfølgende

## Årsager til mørketal skal undersøges

- Tekniske udfordringer?
- Manglende tid/ressourcer?
- Apati?
- Frygt for sanktioner?



# Erfaringer fra andre brancher







# Erfaringer fra andre brancher


## Rapportering om utilsigtede hændelser

### 5 grundlæggende spørgsmål om UTH

Hvorfor skal jeg rapportere utilsigtede hændelser? 

Hvem skal rapportere? 

Hvilke hændelser skal jeg rapportere? 

Hvad sker der, når jeg har rapporteret? 

Kan det føre til sanktioner at rapportere? 

Nej – rapporteringsordningen er fortrolig, og ifølge sundhedsloven må rapportering af en UTH aldrig føre til sanktioner.





# Erfaringer fra andre brancher


## Rapportering om utilsigtede hændelser

### 5 grundlæggende spørgsmål om UTH

Hvorfor skal jeg rapportere utilsigtede hændelser? 

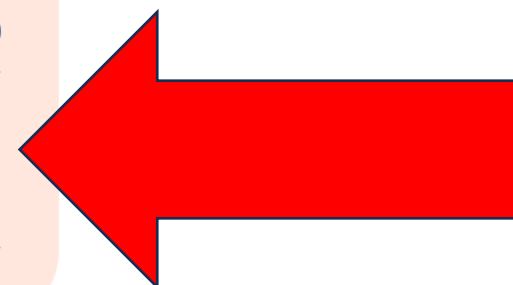
Hvem skal rapportere? 

Hvilke hændelser skal jeg rapportere? 

Hvad sker der, når jeg har rapporteret? 

Kan det føre til sanktioner at rapportere? 

Nej – rapporteringsordningen er fortrolig, og ifølge sundhedsloven må rapportering af en UTH aldrig føre til sanktioner.

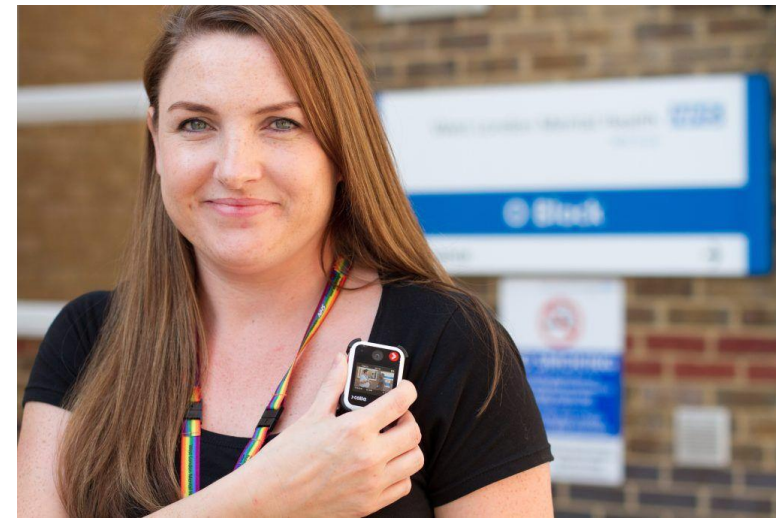




# Kropskamera?

## Vi mangler forskning...!

- Kan kropskamera deeskalere trusler, verbale overfald – og fysiske overfald?
- Der findes flere studier fra udlandet, men der mangler konkrete studier fra Danmark
- Forsøg hos trafikselskaber, men de er ikke velbeskrevet eller veldokumenteret
- Ikke entydige resultater for kameraets effekt hos politiet (afrapportering januar 2022), men forholdsvis positiv indstilling

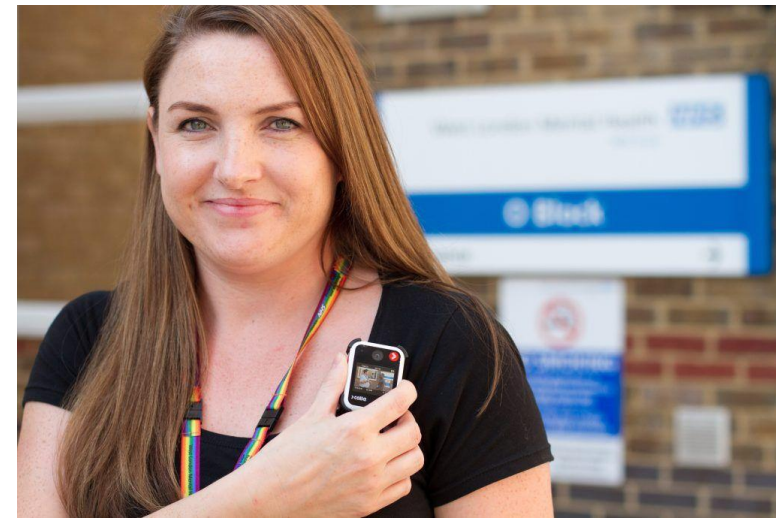


Nurse, West London NHS Trust

# Kropskamera?

## Vi mangler forskning...!

- **Dansk Jernbaneforbund mener**, at indførelse af kropskamera kræver gode It - og overvågningspersonalepolitikker, med udgangspunkt i maksimal beskyttelse af de ansatte
- **Dansk Jernbaneforbund støtter** aktivt et forskningsprojekt, ansøgt af forsker Camilla Bank Friis, med en Interessetilkendegivelse
- **Dansk Jernbaneforbund opfordrer** trafikselskaber inden for jernbanetrafik - til støtte og opbakning om forskningsprojektet



Nurse, West London NHS Trust



BEST PRACTICE

# Tak for jeres opmærksomhed

