

Vägledning till systematiskt säkerhetsarbete för konsumenttjänster

Minska skaderiskerna för era kunder!

Den här broschyren vänder sig till dig...

... som arbetar med konsumenttjänster där det kan finnas anledning att planera för att undvika olyckor och skador bland kunder, gäster eller deltagare. Det gäller all verksamhet med anknytning till sport, fritid eller turism, i synnerhet tjänster där kunderna själva är aktiva. Men det kan också gälla exempelvis om du har en lokal där en tjänst tillhandahålls, eller om du hyr ut maskiner, rum för övernattnig eller annat. Läs och fundera på hur du kan använda våra råd om systematiskt arbete för att förebygga olyckor i din verksamhet!

Varför säkerhetsarbete?

Att arbeta med säkerheten medför högre kvalitet och ökar värdet av tjänsten. Ett högt säkerhetstänkande höjer företagets anseende och goodwill. Kunder, ägare och anställda känner sig tryggare. Verksamheten kan förbättras, tillbud och olyckor bli färre och kostnaderna minska. Säkerhetsarbete är en kontinuerlig process, som alla i verksamheten ska vara delaktiga i.

Varför systematiskt arbete?

Att arbeta systematiskt gör det enklare att:

- upptäcka brister
- föreslå åtgärder och prioritera
- genomföra säkerhetsåtgärder
- skapa rutiner
- upprätthålla personalens kompetens, anläggningens säkerhet, med mera
- följa upp beslut.

Vad säger produktsäkerhetslagen?

Produktsäkerhetslagen kräver att inte bara varor utan också tjänster som säljs till konsumenter är säkra.¹ En vara eller tjänst är säker om den inte medför någon risk eller bara en låg risk för människors hälsa och säkerhet. För att avgöra om risken med en tjänst ska anses som godtagbar tas hänsyn till bland annat:

- hur tjänsten utförs
- vilken säkerhetsinformation som företaget lämnar om särskilda grupper, till exempel barn eller äldre, utsätts för risken
- god sed för säkerhet i den berörda branschen
- den skyddsnivå som konsumenten rimligen kan förvänta sig.

1. Detta gäller när en fysisk eller juridisk person vid mer än något enstaka tillfälle tillhandahåller tjänster. Det krävs inte att verksamheten är inriktad på vinst.

Så här kan du arbeta systematiskt för kundernas säkerhet!

- Inventering och åtgärdsplan

- Ta reda på vilka regler som finns för säkerheten i verksamheten.
- Tydliggör ansvarsfördelningen för säkerhetsarbetet.
- Riskinventering – undersök vilka skaderisker som finns.
- Gör en riskbedömning.
- Vidta de åtgärder som är akuta eller enkla, gör en åtgärdsplan för övriga.

- Rutiner och planer för ökad säkerhet

- Utbilda och öva personalen.
- Instruera kunderna.
- Planera för akuta räddningsinsatser.
- Samla tillbuds- och olycksfallsrapporter.
- Dokumentera säkerhetsarbetet.

- Genomförande och uppföljning

- Genomför beslutade säkerhetsåtgärder.
- Följ upp besluten för att säkerställa att de fått önskat resultat.

Samordna säkerhetsarbetet

Det systematiska arbetet med kundernas säkerhet bygger på samma metodik som systematiskt arbetsmiljöarbete. Det måste alla företag med anställda ha enligt krav från Arbetsmiljöverket. Även systematiskt brandskyddsarbete i byggnader, anläggningar och den verksamhet som bedrivs där, som Räddningsverket² rekommenderar enligt lagen om skydd mot olyckor, följer samma grundläggande metodik. Det kan vara en fördel att samordna allt systematiskt säkerhetsarbete – utan att för den skull minska kraven i någon del. Mer information om systematiskt arbetsmiljöarbete och systematiskt brandskyddsarbete finns på www.av.se respektive www.srv.se.

Om företaget tillämpar något frivilligt ledningssystem för till exempel kvalitet eller miljö kan det vara praktiskt att samordna säkerhetsarbetet också med detta.

Systematiskt säkerhetsarbete punkt för punkt

- Inventering och åtgärdsplan

Ta reda på vilka regler som finns för säkerheten i verksamheten

Produktsäkerhetslagen gäller för all verksamhet där det inte finns någon speciallag som syftar till att skydda konsumenternas hälsa och säkerhet. Förutom lagar och förordningar kan det finnas föreskrifter och allmänna råd från myndigheter. För vissa verksamheter finns det standarder som kan ge ledning – information finns hos standardiseringsorganet SIS, www.sis.se. Även branschorganisationer och idrottens specialförbund har ofta råd och anvisningar om säkerhet. Om det händer en olycka och regler och råd inte har följts kan det få konsekvenser när det gäller ansvaret.

2. Räddningsverket upphör den 31 december 2008. Denna typ av frågor kommer från och med den 1 januari 2009 att hanteras av Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, MSB.

Tydliggör ansvarsfördelningen för säkerhetsarbetet

Säkerhetsarbetet bör vara en del i den löpande verksamheten, och inte hamna i en ”sidovagn”. Därför bör ansvaret fördelas på alla nivåer i företaget, till exempel så här:

- Verksamhetsansvarig har övergripande ansvar för att lagar och regler följs.
- Arbetsledare har ansvar för att åtgärder vidtas och följs upp inom sitt område.
- Anställda har ansvar att meddela överordnade om säkerhetsproblem i verksamheten.

Tänk på att den som har ansvar för åtgärder också måste ha kunskap och befogenheter.

Riskinventering – undersök vilka skaderisker som finns

Gå regelbundet igenom verksamheten och se var och hur era kunder kan riskera att råka ut för olyckor och skador. Till stöd kan ni använda:

- Den information om rapporterade tillbud och olycksfall som ni bör ha samlat in (se sid. 7).
- Dokumenterade erfarenheter från branschen, till exempel i form av checklistor eller samlad skadestatistik.
- Er fantasi, inlevelseförmåga och kunskap om verksamheten.

Tänk på olika typer av risker:

- Risker knutna till de särskilda aktiviteter som bedrivs och den utrustning som används etc.
- Andra "vardagsrisker", till exempel att snubbla och halka eller klämskador.
- Konsekvenser av yttre händelser, till exempel elavbrott eller extrema väderförhållanden.

En större riskinventering bör genomföras åtminstone en gång om året. Inför varje förändring i verksamheten måste man också fundera över konsekvenserna för säkerheten.

Gör en riskbedömning

Värdera de risker ni funnit: Hur sannolikt är det att händelsen inträffar? Vilka konsekvenser kan den få? Risker med större sannolikhet eller svåra konsekvenser kan betraktas som allvarliga, och bör åtgärdas först. Likaså är risker som kan drabba barn särskilt viktiga att göra något åt. Man måste också värdera risker knutna till den varierande fysiska förmågan hos kunderna som beror på till exempel ålder och olika funktionshinder.

Vidta de åtgärder som är akuta eller enkla – gör en åtgärdsplan för övriga

Risker som innebär allvarlig fara för liv eller hälsa måste åtgärdas genast, även om det innebär att verksamheten måste ställas in. Enkla åtgärder, som inte kräver planering eller förberedelser, kan också vidtas genast.

Övriga åtgärder sätts upp och prioriteras i en åtgärdsplan. Det är viktigt att man anger i åtgärdsplanen vem som är ansvarig för varje åtgärd och när den ska vara genomförd.

• Rutiner och planer för ökad säkerhet

För att hålla en god säkerhetsnivå kan företaget behöva upprätta och följa vissa rutiner och planer.

Utbilda och öva personalen

Ofta är personalens kunskaper avgörande för säkerheten. För att upprätthålla kunskaperna behövs:

- Utbildning i att hantera relevanta risker, säkerhetsåtgärder och skyddsutrustning.
- Övning i att upptäcka brister och tidiga signaler.
- Övning av räddningsinsats och krishantering.

Instruera kunderna

I många verksamheter behöver kunden utbildas eller instrueras för att undvika olyckor och skador. Det kan gälla hur redskap och maskiner ska hanteras, hur skyddsutrustning ska användas eller hur riskfyllda moment ska genomföras. Planera och skriv ner de instruktioner som ska ges. Ibland kan det vara bra att ge skriftliga instruktioner – gärna i förväg – förutom den muntliga genomgången.

Planera för akuta räddningsinsatser

En skriftlig räddningsplan bör finnas, för att minimera konsekvenserna om något händer under en aktivitet med kunder. Följande allmänna punkter bör alltid finnas med:

- Ansvar
 - Vem avgör händelsens svårighet, bestämmer första räddningsinsatsen och avgör om hjälp ska tillkallas?
 - Vem tar hand om skadade och var ska de tas om hand?
 - Vem underrättar anhöriga?
 - Vem svarar på frågor från massmedia?

- Räddningsutrustning som ska finnas tillgänglig.
- Utrymnings- och räddningsvägar.
- Hur kunden tillkallar hjälp.

I många verksamheter kan det finnas inslag som man bör ta särskild hänsyn till i räddningsplanen.

Samla tillbuds- och olycksfallsrapporter

Det är viktigt att ta tillvara erfarenheter från varje tillbud och olycksfall. En enstaka händelse kan verka obetydlig, men om många läggs samman kan de bilda mönster som gör att man ser risker och brister som bör åtgärdas. Därför bör relevant information om alla händelser skrivas ner på ett enhetligt sätt – gärna på en blankett – och sparas. Notera till exempel plats och aktivitet, vad som gick fel, vilken utrustning som användes. En sammanställning av informationen blir ett viktigt underlag till riskinventeringen i verksamheten.

Dokumentera säkerhetsarbetet

Spara och ordna planer, rutiner, kontrolljournaler, serviceprotokoll och andra viktiga dokument i säkerhetsarbetet. Det sparar tid och underlättar uppföljning och utvärdering. Dessutom kan försäkringsbolag, myndigheter, kunder med flera vilja veta vilka åtgärder som genomförts för att höja säkerheten.

- **Genomförande och uppföljning**

Genomför beslutade säkerhetsåtgärder

Den viktigaste delen i säkerhetsarbetet är naturligtvis att genomföra de beslutade åtgärderna. Ett nödvändigt underlag är den åtgärdsplan som kommit ut av den senaste riskinventeringen.

Följ upp besluten för att säkerställa att de fått önskat resultat

Det är också nödvändigt att följa upp att åtgärderna genomförts och att de fått önskad effekt, till exempel att rutiner och planer finns på plats och fungerar. Chefer och arbetsledare bör ansvara för uppföljningen, så att säkerhetsfrågorna finns med i den löpande verksamheten. Av samma skäl bör säkerheten vara en stående punkt på återkommande personalmöten.

Om...

...företaget får klart för sig att en tjänst man erbjuder är farlig – till exempel genom att en allvarligare olycka eller tillbud inträffat – är man skyldig att meddela detta till Konsumentverket eller annan tillsynsmyndighet. Då ska man också tala om vilka åtgärder man vidtagit för att förebygga ytterligare skador.

Underrättelseblankett finns på www.konsumentverket.se

Enligt produktsäkerhetslagen ska såväl varor som tjänster som säljs till konsumenter vara säkra. Denna vägledning visar hur man kan arbeta systematiskt för att minska skaderiskerna i de tjänster som erbjuds konsumenterna.

Konsumentverket är tillsynsmyndighet för produktsäkerhetslagen och har till uppgift att skydda konsumenternas hälsa och säkerhet.

På vår webbplats www.konsumentverket.se finns mer att läsa om produktsäkerhet. Denna broschyr går också att hämta, liksom produktsäkerhetslagen.