

Kortlægning af “Barrierer og motivation hos virksomhederne for at anmelde arbejdsulykker”

December 2016



Kortlægning af barrierer og motivation hos virksomhederne for at anmelde arbejdsulykker

For Arbejdstilsynet
December 2016

Om Oxford Research
Knowledge for a better society

Oxford Research er en specialiseret videnvirksomhed med fokus på velfærdsområderne og erhvervs- og regionaludvikling.

Oxford Research gennemfører skræddersyede analyser, implementeringsevalueringer og effektevalueringer for offentlige myndigheder, fonde og organisationer i civilsamfundet. Vi rådgiver også om strategiudvikling, faciliterer udviklingsprocesser og formidler vores viden på undervisningsforløb og seminarer. Vi kombinerer akademisk fordybelse, strategisk forståelse og god kommunikation – på den måde skaber vi anvendelsesorienteret viden, der kan gøre en forskel.

Oxford Research er grundlagt i 1995 og har selskaber i Danmark, Norge, Sverige, Finland, Letland og Polen. Oxford Research er en del af Oxford Gruppen.

Oxford Research A/S
Falkoner Alle 20, 4.
2000 Frederiksberg C
Danmark
(+45) 33 69 13 69
office@oxfordresearch.dk
www.oxfordresearch.dk

Indhold

1.	Indledning	4
1.1	Kortlægningens afsæt	5
2.	Sammenfatning af hovedresultater	7
2.1	Kontekstens betydning som grundlæggende fund i kortlægningen	8
2.2	Viden	9
2.3	Evne	10
2.4	vilje	11
2.5	Personaer fundet i anmeldeprocessen	12
2.6	Opsummering	12
3.	Kortlægningens struktur	14
3.1	Segmentering af datagrundlag	14
3.2	Brugerrejse og personaer som Analytisk redskab	14
3.3	Analyseparametre	15
4.	Virksomhedernes viden om anmeldelse af arbejdsulykker	17
4.1	Mangler virksomhederne Viden om, hvad der er en ulykkeshændelse?	17
4.1.1	Kræver en arbejdsulykke, at ulykken skyldes virksomhedsforhold?	19
4.2	Mangler virksomhederne Viden om Anmelderegler og anmeldefrister?	19
4.2.1	Er begrænset viden om reglen om fravær årsagen til underrapportering?	19
4.3	Hvor søger virksomhederne viden?	20
4.4	Opsummering om viden som barrierer og motivation	21
5.	Virksomhedernes evne i forhold til anmeldelse af arbejdsulykker	23
5.1	Har virksomhedens organisering af arbejdsmiljø generel betydning?	23
5.2	Er det mere besværligt for små virksomheder at anmelde?	26
5.3	Opsummering på evne	28
6.	Virksomhedernes vilje i forhold til anmeldelse af arbejdsulykker	29
6.1	Opfattes anmeldelse som en byrde uden mening?	29
6.2	Opfattes anmeldelse af arbejdsulykker som selvinkriminering?	31
6.3	Vurderer virksomhederne, at manglende anmeldelse ikke har konsekvenser?	34
6.4	Handler underrapporteringen også om Medarbejdernes vilje?	37
6.5	Opsummering på vilje	38
7.	Personaer	40

7.1	Virksomhedsejeren	41
7.2	Arbejdslederen	42
7.3	Den administrative medarbejder	44
7.4	Arbejds miljørepræsentanten	46
7.5	Medarbejderen	47
8.	Idekatalog	49
8.1	Viden	49
8.1.1	Indsats i Arbejdstilsynet	49
8.1.2	Indsats rettet mod virksomheder	50
8.2	Evne	50
8.3	Vilje	52
8.4	Opsamling på idéer	53
9.	Datagrundlag og metode	54
9.1	Analysedesign	54
9.2	Anvendte metoder	55
9.2.1	Desk Research	55
9.2.2	Nøgleinterview	56
9.2.3	35 Interview med virksomheder	57
9.2.4	Gennemførelse	58
9.3	Sampling og datagrundlag	58
9.3.1	Første samplingsrunde	58
9.3.2	Anden samplingsrunde	59
9.4	Rekruttering af virksomheder	60

1. Indledning

Arbejdstilsynet ønsker at gøre en indsats for at nedbringe underanmeldelsen af arbejdsulykker. Et ønske, der gennem mange år er bakket op af arbejdsmarkedets parter. Nærværende kortlægning har til formål at skabe et veldokumenteret grundlag for Arbejdstilsynet til at nedbringe underanmeldelsen på. Kortlægningen er gennemført af Oxford Research i fjerde kvartal 2016.

Størrelsen på underrapporteringen af arbejdsulykker har gennem årene været genstand for diskussion, men der er imidlertid ingen tvivl om, at der eksisterer et vist mørketal.

Arbejds miljørådet udgav i maj 2016 en rapport om arbejdsulykker¹, hvori Kent Jacob Nielsen og Ole Carstensen vurderer, at der registreres cirka halvdelen af det reelle antal arbejdsulykker². Denne vurdering beror på analyser, hvor Arbejdstilsynets data er koblet med skadestuerregistreringer.

Enhver statistisk overvågning, der vurderes at have store fejlmarginer som overfor anført, har naturligt en udfordring. Underrapporteringen påvirker således mulighederne for en fokuseret indsats på området. Således kan en indsats til nedbringelse af underrapporteringen have betydning for vurdering af, hvorvidt målsætningen om en 25% reduktion af alvorlige arbejdsulykker i arbejdsmiljøstrategien frem til 2020 opnås. Ligesom en reduktion af underrapporteringen forbedrer grundlaget for prioritering af Arbejdstilsynets risikobaserede tilsyn.

Formålet med kortlægningen er at bidrage til at give Arbejdstilsynet et bedre grundlag at agere på i forhold til en indsats mod underrapportering med viden om, at en nedbringelse har positive konsekvenser i forhold til såvel Arbejdstilsynets kerneforretning som på et højtprofileret politisk område. Herudover vil et mere reelt anmeldemønster gavne skadelidte på det danske arbejdsmarked.

¹<http://www.amr.dk/Files/Dokumenter%20og%20publikationer/Arbejdsulykker/AMR%20rapport%20arbejdsulykker.pdf>

² Ibid s. 11

1.1 KORTLÆGNINGENS AFSÆT

De hidtidige publicerede undersøgelser indeholder statistiske analyser, der kan beskrive forskelle i graden af underrapportering. Kent Jacob Nielsen og Ole Carstensen fremfører således eksempelvis, at:

- Jo mere alvorlig en ulykke desto lavere underrapportering
- Jo ældre tilskadekomne er desto lavere underrapportering
- Underrapporteringen er lavere for kvinder end for mænd
- Underrapporteringen er størst i særlige brancher
- Det formodes, at jo større virksomheden er desto lavere underrapportering³.

De statistiske undersøgelser kan derimod ikke sige noget om, hvorfor dette synes at være tilfældet og i langt mindre grad, hvad man kan gøre for at imødegå underrapporteringen.

Nærværende kortlægning er derfor kvalitativ med ønsket om at kunne udpege konkrete barrierer for anmeldelse af arbejdsulykker hos virksomheder og endvidere udpege faktorer, der kan motivere virksomheder til anmeldelse og dermed reduktion i underrapporteringen.

Hidtidige undersøgelser og Arbejdstilsynets erfaringer fra tilsyn og akutundersøgelser ved ulykker giver en række hypoteser om, hvilke faktorer der kan påvirke anmeldepraksis. Sammen med hypoteser udledt af kortlægningens indledende desk research har disse styret kortlægningens indholdsmæssige fokus. Hypoteserne vil blive præsenteret løbende i fremlæggelsen af analyserne. I nedenstående tekstboks gives et overblik over hypoteser opdelt efter, hvilke kapitler den konkrete hypotese analyseres i.

³ Ibid s. 11

HYPOTESER SOM KORTLÆGNINGEN TESTER

Hypoteser i kursiv er de supplerende hypoteser, som Oxford Research har tilføjet til Arbejdstilsynet på baggrund af kortlægningens forundersøgelse.

Viden

Manglende viden om, hvornår der ifølge reglerne er tale om en ulykkeshændelse, der skal anmeldes til Arbejdstilsynet og/eller forsikringsselskabet.

Manglende viden om og forståelse for anmelderegler og anmeldefrister efter henholdsvis arbejdsmiljøloven og arbejdsskadesikringsloven.

Evne

Det er besværligt især for små virksomheder, der sjældent skal foretage en anmeldelse, at anmelde i EASY, som der er pligt til, på grund af systemets ustabilitet, indhold eller lignende

Større virksomheder er mere velorganiserede og arbejder systematisk med arbejdsmiljø, hvilket har positiv betydning i forhold til virksomhedens kapacitet til at anmelde ulykker.

Vilje

Anmeldelsen opfattes som en byrde, der ikke giver mening, når der er tale om mindre skader og ved kort fravær, hvor der ikke er anledning til erstatning.

Virksomhederne ønsker ikke at inkriminere sig selv og informere Arbejdstilsynet om ulykker, der kan føre til tilsynsbesøg og efter omstændighederne en reaktion i form af fx påbud/bøde

Virksomhederne anmelder ikke, fordi det stiller dem i et dårligt lys.

Virksomhederne kan bruge ulykkesarbejdet som en del af deres branding fx i forhold til rekruttering.

Virksomhederne oplever ikke, at manglende/for sen anmeldelse får konsekvens.

Ulykken anmeldes ikke (bagateller?) af økonomiske hensyn i form af fx stigende forsikringspræmier.

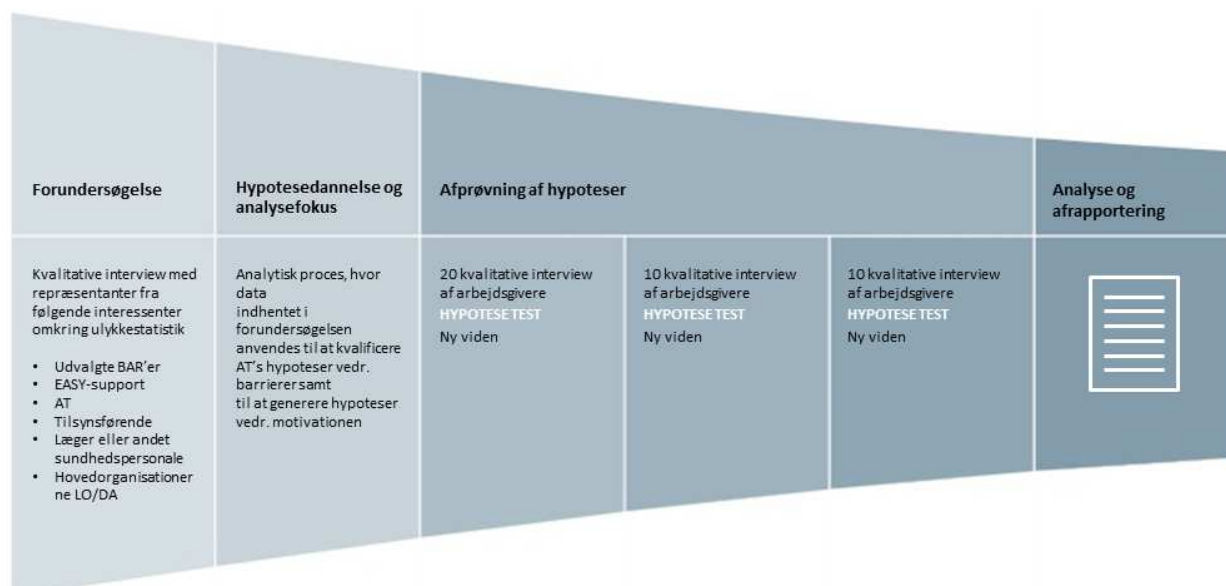
Virksomhederne, der er opmærksomme på, at arbejdsulykker koster i sygefravær, er mere tilbøjelige til at anmelde, idet de forstår anmeldelsen som en del af det forebyggende arbejde.

Medarbejderens manglende lyst til at fremstå som pivet eller klodset medfører, at ledere og AMR'er ikke har kendskab til arbejdsulykkerne og derfor ikke kan anmelde

2. Sammenfatning af hovedresultater

Kortlægningen er som beskrevet bygget op omkring en række hypoteser opstillet af Arbejdstilsynet og suppleret af yderligere hypoteser udviklet undervejs i en analyseproces fra en eksplorativ tilgang til en deduktiv tilgang. Processen er illustreret i nedenstående figur.

Figur 2.1: Analysedesign



Af figuren fremgår ligeledes fordelingen af kvalitative interview i processen. Samlet er der gennemført interview af ti nøglepersoner og 35 virksomhedsrepræsentanter. Virksomhedsrepræsentanterne er alle fra virksomheder, der inden for de seneste fire år har anmeldt en arbejdsulykke. Dette betyder, at informanterne har erfaring med anmeldeprocessen, men også at der ikke indgår virksomheder, som aldrig har anmeldt en arbejdsulykke. Dette valg giver risiko for en bias, hvor de mest uvillige eller uvidende virksomheder i forhold til arbejdsulykker ikke er repræsenteret. Derfor er der i interviewene med virksomhedsrepræsentanter spurgt til informantens oplevelse af andre virksomheders adfærd og holdninger i forhold til arbejdsulykker. Udvalget af virksomheder, der har anmeldt minimum én arbejdsulykke inden for de seneste fire år, giver omvendt den fordel, at de reelt har gjort sig erfaringer med processen, hvorved informanternes svar er empirisk forankret i praktiske erfaringer mindre båret af forestillinger og myter.

2.1 KONTEKSTENS BETYDNING SOM GRUNDLÆGGENDE FUND I KORTLÆGNINGEN

I kortlægningens opdrag lå en antagelse om, at en indsats mod underrapportering ville skulle koncentrere sig omkring fundet af forskellige personaer (forstået som arketyper på individniveau) med tilhørende forskellige brugerrejser i anmeldeprocessen. Tankesættet var, at ved at udpege forskellige personaer og beskrive deres forskellige brugerrejser ville der kunne afdækkes forskellige motiverende faktorer og forskellige barrierer for disse personaer.

Kortlægningens første fund er imidlertid, at anmeldelsesmønstre i højere grad afhænger af virksomhedens kontekst end af forskellige personaers forskellige brugerrejser. Til illustration af dette fund har virksomhedens organisering af arbejdsmiljøarbejdet større betydning, end om arbejdsulykken bliver anmeldt af arbejdsmiljørepræsentanten eller lederen i virksomheden.

Virksomhedernes kontekst som afgørende udgør kortlægningens første fund og skabte analyserammen for den efterfølgende analyseproces.

I forståelsen af virksomhedernes kontekst og koblingen til de opstillede hypoteser viste der sig en hensigtsmæssigt sontring i tre grundlæggende kontekstfaktorer med betydning i virksomheden:

- Viden
- Evne
- Vilje.

Disse tre kontekstfaktorer er internt afhængige, dvs. at alle tre faktorer skal være til stede i virksomheden, men dog ikke nødvendigvis hos én og samme person. Sidstnævnte er udgangspunktet for identifikation af fem personaer. Fremfor at lede efter forskellige personaer med forskellige brugerrejser, finder vi forskellige personaer, der udgør forskellige funktioner i virksomhedens samlede registrerings- og anmeldepraksis, og hvor forskellige personaer i fællesskab mønstrer viden, evne og vilje til at registrere og anmelde arbejdsulykker korrekt.

Analysen viser følgende:

Begrebsafklaring

Det er et fund, at der i virksomhedernes virkelighed ikke sondres mellem "at registrere" og "at anmelde" en arbejdsulykke. Dette betyder, at vi igennem analyserne indtager virksomhedernes opfattelse for at undgå misfortolkninger af kortlægningens data. Således undlader vi ligeledes at sondre, men anvender "registrering" som handlingen hos virksomheden.

2.2 VIDEN

Virksomhedernes viden om arbejdsulykker, og hvornår en arbejdsulykke er en anmeldepligtig arbejdsulykke, er meget varieret. Det er dog et interessant fund, at ingen af de 35 interviewede virksomheder har den fulde indsigt i reglerne. Viden er dermed for alle virksomhedstyper en betydelig barriere for korrekt registrering af anmeldepligtige arbejdsulykker.

Analysen viser, at størstedelen af virksomhederne har et overfladisk kendskab til reglerne om, hvornår der er sket en ulykke, og hvornår de er pligtige til at anmelde ulykken. Den sparsomme viden anvendes til at skabe sine egne fortolkninger af reglerne, fx at registreringen afhænger af lægebehandling. Allerede i forundersøgelsen fandt vi variation i fortolkningen af reglerne blandt nøglepersoner. Det er klart, at hvis der hos personer med stor indsigt i området er uklarhed omkring reglernes fortolkning og begrebernes definitioner, kan det ikke forventes, at virksomhederne til fulde kan forstå og handle efter reglerne.

Hos virksomhederne er der imidlertid en ret entydig fortolkning af reglerne, hvor registreringen knytter sig til risikoen for efterfølgende mén. De forbinder med andre ord ulykker, der skal registreres, med medarbejderens og virksomhedens økonomiske risici og retssikkerhed.

Hermed bekræfter kortlægningens datagrundlag hypotesen om, at manglende viden og forståelse for, at der er tale om to forskellige regelsæt - henholdsvis arbejdsmiljøloven og arbejdsskadesikringsloven – er en barriere for korrekt anmeldelse.

Selvom virksomhederne i mange tilfælde kun har en overfladisk viden om, hvad en arbejdsulykke er, viser analysen, at selv et lille vidensgrundlag kan være nok til at sætte registreringsprocessen i gang. Det er Oxford Researchs vurdering, at dette kan bruges konstruktivt. Fremfor at have som ambition, at alle virksomheder skal forstå hele regelsættet og snitflader mellem de to regelsæt, kan en motive-rende faktor være, at virksomhederne i deres egen forståelse registrerer alt. Ligeledes er behovet for viden ikke lige stort for alle personaer. Fx har den administrative medarbejder som anmelder ikke behov for at kende reglerne, men skal alene evne at foretage anmeldelsen.

Arbejdstilsynet kan dermed fokusere sin kommunikation til at skabe en basal viden om anmeldelse af arbejdsulykker og herefter gøre det let for virksomhederne med budskabet ”hvis du er i tvivl – registrer!”.

Virksomhederne skelner nemlig ikke mellem at registrere en ulykke og at anmelde en ulykke. Oxford Research forstår, at denne sondring heller ikke er nødvendig, idet EASY selv trækker de registrerede ulykker, der skal indgå i de to forskellige systemer, og overfører dem som egentlige anmeldelser. Hermed er vidensbehovet hos virksomhederne basalt – som beskrevet ovenfor; En erkendelse som kan

anvendes til at målrette kommunikationen til ”need to know” for virksomhederne og dermed imødegå systematisk underrapportering på baggrund af forkerte fortolkninger af reglerne.

2.3 EVNE

Evnen til at anmelde arbejdsulykker afhænger af virksomhedens kapacitet på flere niveauer; fra basale it-evner til organisatorisk understøttelse af overholdelse af lovgivningen.

Ser vi først på det organisatoriske niveau, viser kortlægningen, at de virksomheder, der har indarbejdet arbejdsmiljø i deres (skriftlige) strategier, har en aktiv AMO og/eller anvender den årlige arbejdsmiljødrøftelse aktivt, er bedre rustet til at anmelde og forebygge arbejdsulykker⁴.

Desuden viser kortlægningen, at virksomheder, hvor ledelsen involverer sig i arbejdsmiljøarbejdet, har et stærkere fokus på arbejdsmiljø og dermed også på arbejdsulykker⁵. Dette betyder for Arbejdstilsynets indsats mod underrapportering af arbejdsulykker, at det er hensigtsmæssigt at tænke arbejdsulykker ind i virksomhedernes arbejdsmiljøarbejde generelt. Det handler om at styrke virksomhedernes generelle arbejdsmiljøorganisation for på den måde at understøtte virksomhedernes evne til at anmelde ulykker.

Vender vi os derefter mod de mere praktiske dele af virksomhedens kapacitet, bekræfter kortlægningen hypotesen om, at det er mere besværligt for små virksomheder at anmelde ulykker i EASY end for større virksomheder. Samtidig skal det påpeges, at det ikke udelukkende er de små virksomheder, som finder det besværligt at registrere arbejdsulykker. Der er således også flere større virksomheder, der påpeger, at det er krævende at registrere i EASY. Nok er det mere besværligt for de små virksomheder, men det er også besværligt for de store at anmelde arbejdsulykker.

Flere virksomhedsrepræsentanter nævner ønsket om en hotline, hvilket viser, at de ikke kender til de eksisterende muligheder. Det er dog vores vurdering, at virksomhederne med deres ønske om en hotline ønsker en mere hands-on hjælp, end der aktuelt stilles til rådighed, idet ønsket er at blive ledt igennem anmeldeprocessen for virksomheder med sjældne ulykkestilfælde.

Herudover er det en forventning, at en ny version af EASY vil gøre det lettere for alle at anmelde. I denne sammenhæng er det i høj grad ønskeligt, at svarkategorier formuleres ud fra virksomhedernes dagligdag fremfor lovgivningssprog.

⁴ ”Evalueringsrapport om samarbejdet om arbejdsmiljø i virksomhederne (AMO)”, Oxford Research 2013 <https://arbejdstilsynet.dk/da/om%20arbejdstilsynet/strategier-evalueringer-og-rapporter/evaluering-af-amo>

⁵ Ibid

2.4 VILJE

Flere af de opstillede hypoteser omhandler virksomhedernes vilje til at anmelde arbejdsulykker. Vilje gør det som nævnt ikke alene, men indhentelse af viden og oparbejdelse af virksomhedens kapacitet til at anmelde kan afhænge af vilje. 'Vilje' står således som en central faktor i virksomhedernes kontekst.

'Vilje' er i hypoteserne tænkt i tilknytning til økonomiske motiver. Dette kan kortlægningen både afvise og bekræfte. Kortlægningen kan ikke påvise, at virksomhederne foretager økonomiske kalkuler, som får dem til at fravælge at anmelde. Det er således ikke frygten for bøde eller omkostningstunge påbud, der afholder de adspurgte virksomheder fra at anmelde. Tværtimod er ønsket om at sikre sig økonomisk som virksomhed mod senere erstatningskrav en motiverende faktor. Det er således frygten for efterfølgende erstatningskrav, der på virksomhedsniveau viser sig som betydende.

Ligesom der tydeligt i kortlægningens datagrundlag fremstår et ønske om at sikre medarbejderne økonomisk i forhold til erstatning og behandling. Ydermere påpeger nogle virksomhedsrepræsentanter også ønsket om at forebygge udgifter til sygefravær som en motiverende faktor for anmeldelser. Økonomi fremstår således som en motiverende faktor fremfor som forventet at udgøre en barriere.

Kortlægningen viser herudover, at virksomhederne er opmærksomme på, at registrering af ulykker kan stille dem i et dårligt lys. I interviewene er der dog ingen, der erkender at have undladt registrering på denne baggrund. Derimod er der informanter, som beskriver, at de registrerer for at undgå at blive hængt ud for ikke at anmelde. I forlængelse heraf er der også informanter, som opfatter en fast anmeldelsesprocedure som en del af virksomhedens imagepleje, der bl.a. skal sikre rekruttering og fastholdelse af medarbejdere.

Datagrundlaget kan ikke dokumentere, at virksomheder undlader at anmelde på grund af frygt for repressalier, men datagrundlaget viser en modstand mod Arbejdstilsynets måde at følge op på ulykkesanmeldelser - både i en konkret opfølgning og i de generelle tilsynsbesøg - og et ønske om, at Arbejdstilsynet går mere i dialog med virksomheden omkring forebyggelse af ulykker.

Sidst men ikke mindst viser kortlægningen, at der også er mulighed for at arbejde med viljen hos medarbejderne som potentielle skadelidte. Det handler i nogen grad om at afmontere en opfattelse, hvor egen klodsethed og fejl ikke er en reel arbejdsulykke. Afmonteringen kan ligge i at gøre ulykker på arbejdspladsen til et fælles anliggende, hvor "mit uheld kan forebygge andres uheld".

2.5 PERSONAER FUNDET I ANMELDEPROCESSEN

Som allerede beskrevet viser analyserne, at ovennævnte tre kontekstfaktorer skal være tilstede i virksomheden, men det er samtidig et fund, at viden, evne og vilje ikke nødvendigvis er samlet i én og samme person i virksomheden.

Kortlægningen har haft sit afsæt i en kronologisk opfattelse af en generisk brugerrejse i form af en ulykkesanmeldelse bestående af fem trin, fra før ulykke indtræder, til efter ulykken eventuelt er anmeldt. Forventningen var, at hvert trin kunne henhøre til specifikke motiverende faktorer og barrierer, og at dette ville være forskelligt for forskellige personaer.

På baggrund af analysen kan der identificeres fem personaer, der på forskellige tidspunkter og i forskelligt omfang er aktører i anmeldeprocessen/ brugerrejsen. Personaerne er identificeret ud fra analysens resultater og anvendes til at pege på, hvilke faktorer der skal være til stede for, at personaen får registreret virksomhedens arbejdsulykker. Det vil således blive angivet for hver persona, om de skal besidde viden, evnen, viljen eller alle tre dele, for at ulykker bliver anmeldt af virksomhederne.

Personaerne giver dermed Arbejdstilsynet et indblik i anmeldelsesprocessen og aktørerne heri på virksomhederne. De fem personaer, der er identificeret, er:

- A. Virksomhedsejer i mindre virksomheder
- B. Arbejdsleder i virksomheder med en arbejdsmiljøorganisation
- C. Administrative medarbejdere der registrerer ulykker
- D. Arbejdsmiljørepræsentanter
- E. Medarbejdere

I analysen udpeges, hvilke af de tre grundlæggende kontekstfaktorer, de respektive personaer må være i besiddelse af. Dette kan bidrage til at målrette Arbejdstilsynets kommunikation og generelt bidrage til en forståelse af forskellige aktørers bidrag ind i anmeldeprocesserne lokalt hos virksomhederne.

2.6 OPSUMMERING

Samlet viser kortlægningen, at de tre kontekstfaktorer viden, evne og vilje er afgørende for anmeldemønsteret, og at der heri også ligger nogle muligheder for Arbejdstilsynets fremtidige indsats.

På baggrund af analyserne af kontekstfaktorer og identifikation af ovenstående personaer er der udvundet en række mulige handlinger. I idékataloget oplistes forslag til indsatser, der tager højde for kortlægningens fund og dermed beskriver forskellige vinkler til påvirkning af anmeldemønsteret i virksomhederne. Anbefalingerne er i punktform præsenteret i tekstboksen nedenfor, men kapitel otte kan med fordel læses i forlængelse af dette kapitel for læsere, der ikke ønsker at få de detaljerede analyser.

OPLISTNING AF IDÉER FRA IDÉKATALOGET

- Skab en entydig fortolkning af afgrænsningen af, hvilke ulykker der skal anmeldes
- Styrk samarbejdet mellem de to regelsæt internt i Arbejdstilsynet
- Anvend forsikringen af skadelidte og virksomheden som den absolutte motivationsfaktor og dermed adgang til kommunikation om anmeldepligten.
- Erkend at sondringen mellem de to regelsæt ikke eksisterer i virksomhederne og kommuniker derefter ved at skabe den basale viden, der sætter registreringsprocessen i gang
- Målret kommunikationen til de opstillede personaer i forhold til formulering af budskabet og i forhold til kommunikationskanaler fx en bred oplysningskampagne målrettet medarbejdere og/eller specifikke materialer til arbejdsmiljøuddannelserne
- 'Keep it simpel' for virksomhederne og gør det tydeligt for virksomhederne, at EASY foretager sortering i registrering og anmeldelse, samt hvilket regelsæt anmeldelsen falder ind under.
- Skab basal viden om anmeldepligt
- Tydeliggør AMO's opgave i at skabe faste procedurer for registreringsprocessen internt i virksomheden
- Synliggør hvordan registreringerne kan anvendes i AMO's arbejde.
- Arbejdstilsynet skal samarbejde internt således, at arbejdsulykker og anmeldelse heraf tænkes ind i øvrige indsatser for at skabe en hensigtsmæssig organisering af arbejdsmiljøarbejdet på virksomheder
- Brug arbejdsmiljøuddannelserne til at understrege AMO's rolle i at etablere faste procedurer ved ulykkestilfælde. Udarbejde eller indhent forskellige eksempler på organisering af procedurer og beskrivelser til inspiration i uddannelsen.
- Bruge arbejdsmiljøuddannelserne til at sikre den basale viden om anmeldepligten og budskabet om at systemet sorterer, så "hellere én for meget end én for lidt"
- Udarbejd inspiration til, hvordan fokus på registrering kan bringes ind i fx køresedler, arbejdssedler eller lignende
- Skab synlig mulighed for at virksomheder kan anmelde via call-centeret enten gennemført som telefonsurvey eller via Teamviewer.
- EASY forestår sortering og indeholder svarkategorier, der er meningsfulde for virksomhederne.
- At Arbejdstilsynet bruger virksomhedernes vilje til at sikre sig selv evt. ved at skabe fokus med eksempler på mulige konsekvenser af ikke at anmelde
- At forebyggelsen lægges ind i budskaber til medarbejderne i form af at hjælpe kollegaerne ved at anmelde egen ulykke, så hændelsen ikke gentages
- At opfølgning på arbejdsulykker inkluderes specifikt i det generelle udviklingsarbejde omkring tilsynsvirksomheden, så forebyggelse bliver et mere tydeligt formål.

3. Kortlægningens struktur

Kortlægningen er foretaget i flere analytiske faser, hvor hypoteser samt typologiseringer af personaer og brugerrejser er justeret og specificeret undervejs. Der har således været tale om en iterativ proces, der er gået fra en eksplorativ og induktiv analysefase til en deduktiv test af hypoteser. Kortlægningens metodiske grundlag og analytiske design præsenteres i detaljeret form i kapitel ni.

Kortlægningen påbegyndtes med en forundersøgelse, hvor vi dels foretog en grundig desk research/dokumentstudier af gennemførte undersøgelser, dels gennemførte ti eksplorative interview. Formålet med forundersøgelsen var at opnå viden, der kunne fokusere kortlægningen via præcisering og supplerende af hypoteser, men også kvalificere den segmentering af virksomhedstyper, som Arbejdstilsynet i sit opdrag havde lagt op til. Forundersøgelsen gav ydermere anledning til at ændre brugen af brugerrejser og personaer som analytisk redskab og opstillede kategorier som analyserammen om de opstillede hypoteser.

3.1 SEGMENTERING AF DATAGRUNDLAG

I en kvalitativ undersøgelse er datagrundlaget oftest begrænset, hvilket gør det vigtigt at indhente data hos virksomheder, som er særlig interessante i forhold til kortlægningens formål. En detaljeret gennemgang af segmentering og metode fremlægges i kapitel ni. I dette afsnit fremlægges alene hovedtrækkene for indledningsvis at kunne præsentere fokus i kortlægningens datagrundlag.

Erfaring og relevans har været et hovedkriterie for udvælgelsen af informanter. Vi har for det første valgt at interviewe virksomheder, der har erfaring med at anmelde arbejdsulykker. Dvs. at der er inddraget virksomheder, der inden for de seneste fire år har anmeldt én eller flere arbejdsulykker. Herudover har vi valgt at interviewe virksomhedsrepræsentanter fra brancher, hvor vi statistisk ved, at arbejdsulykker udgør et væsentligt arbejdsmiljøproblem.

Blandt de erfarne virksomheder, hvor arbejdsulykker er et relevant arbejdsmiljøtema, har vi valgt at oversample mindre virksomheder, idet det er en antagelse, at virksomhedens størrelse har betydning for anmeldemønstret, og at det er de mindre virksomheder, der har den højeste underrapportering.

3.2 BRUGERREJSE OG PERSONAER SOM ANALYTISK REDSKAB

Arbejdstilsynet har i sin opgavebeskrivelse antaget, at der findes forskellige brugerrejser for forskellige personaer. Ambitionen er, at beskrivelserne af disse vil give indblik i, hvor og hvordan Arbejdstilsynet kan tilskynde yderligere til, at lovgivningen om anmeldelse af arbejdsulykker følges, og statistikkerne herom dermed bliver mere valide.

Kortlægningen har derfor haft sit afsæt i en kronologisk opfattelse af en generisk brugerrejse bestående af følgende fem trin:

1. Før ulykke
2. Ulykken indtræffer
3. Overvejelse om anmeldelse - beslutning
4. Anmeldelse – registrering i EASY eller andet system
5. Efter anmeldelse

Figur 3.2: Illustration af brugerrejsen



Forventningen var, at hvert trin kunne henføre til specifikke motiverende faktorer og barrierer, og at dette ville være forskelligt for forskellige personaer.

Forundersøgelsen viste imidlertid, at forholdene på virksomheden før arbejdsulykken (trin 1) indeholder de mest betydende faktorer for, hvorvidt arbejdsulykken anmeldes eller ej. Informanterne i forundersøgelsen pegede således ret entydigt på virksomhedens kontekst som betydende. Derfor har analysen et særligt fokus på virksomhedsforhold, der udgør **konteksten omkring ulykken** og den eventuelle anmeldelse.

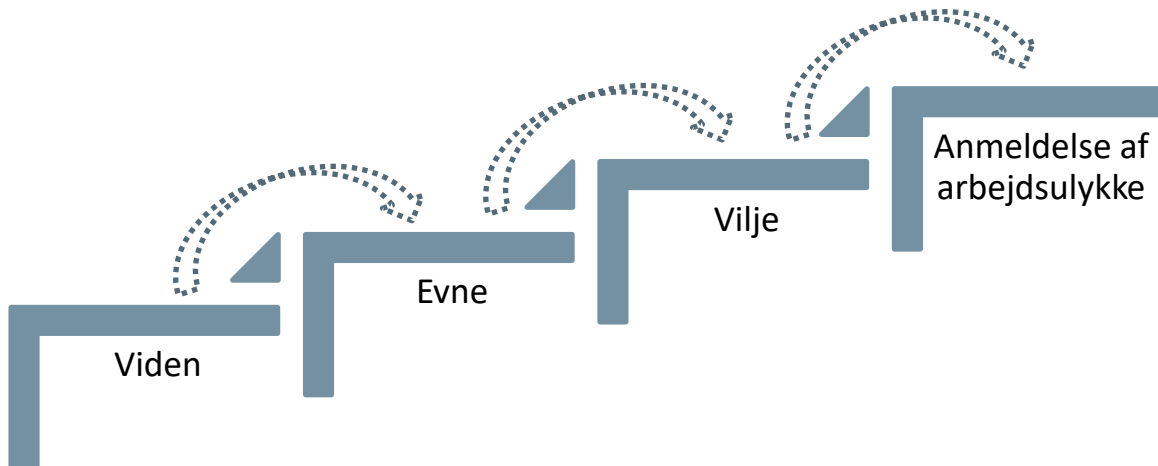
3.3 ANALYSEPARAMETRE

Det første trin i brugerrejsen omhandler den generelle kontekst omkring en ulykkesituation, dvs. virksomhedens beredskab, når ulykken sker. På baggrund af foranalysen er hovedtemaerne for vurdering af konteksten følgende:

- **Viden:** Primært viden om regler om anmeldelse, men også om sammenhæng til forebyggelse og økonomiske faktorer
- **Evne:** Virksomhedernes kompetencer og procedurer (kapacitet) til at omsætte viden til handling
- **Vilje:** Holdninger i virksomheden til arbejdsmiljø generelt og arbejdsulykker specifikt.

Udover at have identificeret disse tre temaer for kontekstanalysen, vurderer vi, at tilstedeværelse af hhv. viden, evne og vilje er internt afhængige. Det er således ikke nok at have eksempelvis viljen, men alle tre parametre må være til stede – dog ikke nødvendigvis hos én og samme person i virksomheden.

Figur 3.3: Kontekstfaktorer med særlig betydning for anmeldelse eller ej



Konteksten i virksomheden vil derfor først blive analyseret som betydende faktor (dette sker i kapitlerne 4-6), hvorefter der afsøges personaer og brugerrejser til yderligere forståelse af anmeldemønstret og muligheden for at påvirke dette.

4. Virksomhedernes viden om anmeldelse af arbejdsulykker

I dette afsnit analyseres sammenhængen mellem virksomhedernes vidensniveau i forhold til arbejdsulykker og anmeldelse af arbejdsulykker. Afsnittet tager udgangspunkt i den viden, de personer, der er ansvarlige (enten direkte eller på overordnet niveau) for anmeldelse af arbejdsulykker på de interviewede virksomheder, besidder.

Analysen tester de to hypoteser om årsager til underanmeldelse, der omhandler viden, og som er opstillet af Arbejdstilsynet:

Manglende viden om, hvornår der ifølge reglerne er tale om en ulykkeshændelse, der skal anmeldes til Arbejdstilsynet og/eller forsikringsselskabet.

Manglende viden om og forståelse for anmelderegler og anmeldefrister efter henholdsvis arbejdsmiljøloven og arbejdsskadesikringsloven.

Hypoteserne testes og uddybes gennem en række supplerende hypoteser samt i en analyse af forskelle i vidensniveau på tværs af virksomhedsstørrelser, branchetilhørsforhold og ejerforhold.

4.1 MANGLER VIRKSOMHEDERNE VIDEN OM, HVAD DER ER EN ULYKKESHÆNDELSE?

Blandt virksomhederne i undersøgelsen har alle en ansvarlig på arbejdsmiljøområdet med en grundlæggende viden om arbejdsulykker generelt og anmeldepligtige arbejdsulykker. Der er en forholdsvis stor spredning i, hvor stor viden virksomhederne har om arbejdsulykker. Generelt har de større virksomheder en større viden og mere systematiseret tilgang til registrering af ulykker og forebyggelse af ulykker end de små virksomheder. Dette er ikke ensbetydende med, at de i højere grad registrerer ulykker, da viden er en nødvendig, men ikke tilstrækkelig forudsætning for at arbejdsulykker opfanges og anmeldes.

En gennemgående opfattelse af, hvad en arbejdsulykke er, kan sammenfattes ved, at ulykken er sket på arbejdspladsen, og at ulykken enten har krævet behandling eller kan give følger virkninger. En mindre virksomhed i bygge- og anlægsbranchen definerer en ulykke på følgende måde:

”Det er jo, når der sker noget, hvor det er lidt mere end en almindelig skade. Det er jo klart, at når man arbejder med hænderne og med værktøj, så skraber man sig – sådan er det jo. Men der hvor, der bliver tilkaldt ambulance eller læge, hvor det kræver behandling... eller hvor det måske kan være en skade, der giver mén. Så er det en ulykke.” (Lille virksomhed, bygge og anlæg)

Citatet indeholder to vigtige analytiske pointer, som gælder for en række af de virksomheder, der er inddraget i undersøgelsen. For det første er der en vis bagatelgrænse i forhold til, hvad der registreres. Ulykkens alvor og karakter har altså en betydning for, om den bliver registreret. For det andet indgår en vurdering af, om ulykken kan give mén. Her er det sandsynligheden for en forsikrings sag, der bliver afgørende for, om virksomheden opfatter hændelsen som en arbejdsulykke.

Der er stor forskel på de små og de store virksomheders vidensniveau i forhold til regler om anmeldelse af ulykker. De store virksomheder har ofte et indgående kendskab til reglerne og har systemer for opfølgning på ulykker. De mindre virksomheder har typisk intet eller kun lige tilstrækkeligt med viden til, at de kan opdage og anmelde arbejdsulykker i virksomheden. Flere af de små virksomheder i undersøgelsen er helt bevidste om deres begrænsede kendskab til reglerne og arbejder derfor ud fra et *better safe than sorry* princip:

”Det er jo næsten alt, vi anmelder. Hvis de [red. medarbejderne] får brug for behandling. Hellere en gang for meget end for lidt – fordi hvis der bliver noget senere noget mén eller noget. Vi sender det til forsikrings selskabet, så afgør de, om det skal rapporteres videre.” (Lille virksomhed, industri)

De mindre virksomheder registrerer som udgangspunkt ulykker på et mindre oplyst grundlag end de store virksomheder. Det er dog ikke kun de små, der har problemer med at afgrænse, hvornår en ulykke rent faktisk skal anmeldes. Der er også et eksempel i undersøgelsen på en større virksomhed, der overanmelder ulykker ud fra samme *better safe than sorry* princip.

”Det er ikke klart for os, hvornår der skal anmeldes. Vi anmelder for mange til Arbejdstilsynet. Vi har fået tilbagemeldinger fra Arbejdstilsynet om, at vi anmelder for mange ulykker. Arbejdstilsynet er ikke opmuntrende i forhold til det.” (Stor virksomhed, transport)

Citatet viser to ting. For det første, at virksomhederne har svært ved at fortolke reglerne, for det andet at de ikke skelner mellem at ’anmelde’ en arbejdsulykke og at ’registrere’ en ulykke. Blandt størstedelen af de virksomheder, der indgår i undersøgelsen, omtaler de således en registrering i EASY som en anmeldelse.

Forundersøgelsen inkluderede flere interview med repræsentanter fra Arbejdstilsynet, og herfra ved vi, at der hos Arbejdstilsynet er en sondring mellem, hvad der er registreret, og hvad der på baggrund af registreringen vurderes at leve op til regelsættets definition af en arbejdsulykke og hermed anses som en egentlig anmeldelse. Kortlægningen viser tydeligt, at virksomhederne ikke har denne sondring.

Utydeligheden hos virksomhederne understøttes af, at regelsættene giver rum for fortolkning af sygefravær/uarbejdsdygtighed hos myndighederne. Dette giver behov for en mere præcis fortolkning som grundlag for en mere klar kommunikation til virksomhederne.

4.1.1 Kræver en arbejdsulykke, at ulykken skyldes virksomhedsforhold?

Blandt størstedelen af de virksomheder, der indgår i undersøgelsen, bliver alle hændelser med personskade til følge registreret som arbejdsulykker. Der er dog flere eksempler på, at virksomhederne sondrer mellem de hændelser, hvor det udelukkende er medarbejderne selv, der er skyld i hændelsen, og de hændelser hvor arbejdsgiveren kan tillægges en del af skylden. Det har som citatet herunder viser en betydning for, hvordan ulykken opfattes.

”Hvis det er noget, der ikke er medarbejderens egen skyld, så følger vi altid op. Hvis det er det, vi kalder en dumme-peter ulykke, så følger vi ikke altid op på det.” (Mindre virksomhed, Industri)

I citatet ovenfor har årsagen til ulykken umiddelbart kun en betydning for opfølgningen på ulykken. Det er dog evaluators vurdering, at det også kan have en negativ afsmittning på medarbejdernes lyst til at afsløre uheld, når de omtales som ”en dumme-peter” (medarbejdernes vilje til at oplyse om hændelser analyseres yderligere i kapitel seks).

4.2 MANGLER VIRKSOMHEDERNE VIDEN OM ANMELDEREGLER OG ANMELDEFRISTER?

Når virksomheden har oplevet en arbejdsulykke og er nået til den erkendelse, at det er en ulykke, skal virksomheden have viden om anmeldereglene og anmeldefristerne for at kunne anmelde ulykken korrekt.

4.2.1 Er begrænset viden om reglen om fravær årsagen til underrapportering?

Virksomhederne har pligt til at anmelde ulykker, der medfører en eller flere fraværskdage ud over den dag, ulykken er sket. Det er ikke alle virksomheder i kortlægningens datagrundlag, som er bekendt med denne regel. Det kan samtidig være svært at vurdere for den enkelte virksomhed, hvad en fraværskdag er.

I virksomheder, hvor medarbejderen ikke arbejder hver dag, eller hvis ulykken sker op til en weekend, er det svært at vurdere og definere, om ulykken har medført fravær. Forundersøgelsen viste, at uarbejdsdygtighedsbegrebet er særligt svært at arbejde med i virksomheder, der har mulighed for at placere medarbejderen til andre jobfunktioner, hvor den påførte skade ikke har betydning. Ydermere kan uarbejdsdygtighedsbegrebet være svært for selvstændige, som ofte vil have mulighed for at varetage nogle af deres opgaver selv med en påført skade.

Problematikken omkring uarbejdsdygtighed og omplacering gør sig blandt andet gældende i store offentlige virksomheder. I det indsamlede data er der flere eksempler på dette.

Lokalt handler det meget om at få registreret alle hændelser, såfremt der skulle opstå mén efterfølgende. Vi kigger på fravær, men registrerer også selvom der ikke er fravær, da man kan blive omplaceret, fx kan en med brækket arm ikke være i operativ tjeneste, men kan godt sidde på kontor. (Stor offentlig virksomhed)

Som citatet viser, fører uarbejdsdygtighed i funktionen ikke nødvendigvis til fravær. Det komplicerer vurderingen af, om en hændelse kan betegnes som en anmeldepligtig ulykke. Som allerede beskrevet er der rum for fortolkning i reglerne, hvilket naturligvis giver uklarhed.

Problemstillingen skærpes af, at virksomhederne som udgangspunkt ikke skelner mellem, hvad der skal anmeldes til Arbejdstilsynet, og hvad der skal til Arbejdsmarkedets Erhvervssikring. De ulykker, der ikke har en forsikrings sag til følge, kan derfor let blive negligeret af virksomhederne.

Ovenstående manglende sondring hos virksomhederne af hvilket system arbejdsulykken indgår i, har også betydning for viden om fristerne for anmeldelse, der som bekendt er forskellige i de to systemer.

De virksomheder, der indgår i undersøgelsen, har kendskab til, at der er en tidsfrist, men kan ikke nødvendigvis huske, at den er 9 dage. Tidsfristen vurderes imidlertid kun i få tilfælde at være en barriere for anmeldelse, idet langt hovedparten, af de virksomheder som indgår i undersøgelsen, oplyser, at de anmelder ”alt”.

Det er dog en kilde til frustration hos de adspurgte virksomheder, at ulykkerne skal anmeldes så forholdsvist hurtigt. Specifikt giver virksomhederne udtryk for, at det kan være svært at forudsige, hvor mange dages fravær en ulykke vil medføre. Flere informanter giver således udtryk for, at anmeldelsen efter deres opfattelse foretages på et uoplyst grundlag.

4.3 HVOR SØGER VIRKSOMHEDERNE VIDEN?

Virksomhederne har som beskrevet ovenfor et meget varieret vidensniveau. Nogle virksomheder har viden om arbejdsulykker fra deltagelse i arbejdsmiljøuddannelser, mens andre virksomheder har tilegnet sig viden på andre måder.

De oplagte kilder til viden om arbejdsulykker er arbejdsmiljøaktører og arbejdsmarkedets parter. Det er her, virksomhederne også indhenter viden om arbejdsmiljø.⁶ I forbindelse med ulykker søger virksomhederne også viden hos deres forsikringsselskaber.

⁶ Undersøgelse af arbejdsmiljøaktørernes samarbejde om information og vejledning, Oxford Research 2016

Nogle af virksomhederne bruger ligefrem deres forsikringsselskab til at sparre om, hvorvidt der er tale om en arbejdsulykke eller ej.

På samme måde er der virksomheder, der sparrer med en arbejdsmiljørådgiver om, hvorvidt der er tale om en ulykke.

”Jeg kender reglerne sådan overordnet, men vi har et firma, som rådgiver os omkring arbejdsmiljø. Vi har årlige møder, og de briefer os. Hvis der skete en ulykke, og jeg var usikker, så ville jeg tage kontakt til dem og spørge om regler osv.”
(Mellemstor virksomhed, Industri)

Virksomhederne har et vidensbehov både generelt før en ulykke indtræffer, samt når ulykken indtræffer. Særligt for de virksomheder, der sjældent er ude for ulykker, kan det være en fordel, at viden om arbejdsulykker og anmeldelsesregler er lettilgængelig for virksomhederne.

4.4 OPSUMMERING OM VIDEN SOM BARRIERER OG MOTIVATION

Virksomhedernes vidensgrundlag er meget varieret. På baggrund af kortlægningens datagrundlag kan det bekræftes, at ingen har den fulde indsigt i reglerne, hvilket viser sig ved, at viden for alle virksomhedstyper er en betydelig barriere for korrekt anmeldelse af arbejdsulykker.

Analysen viser, at størstedelen af virksomhederne har et overfladisk kendskab til reglerne om, hvornår der er sket en ulykke, og hvornår den skal anmeldes. En stor del af virksomhederne forbinder en ulykke med noget, der kræver behandling, og/ eller noget der kan give efterfølgende mén. De forbinder med andre ord ulykker, der skal anmeldes med medarbejderens og virksomhedens forsikring og retssikkerhed.

Hermed bekræfter kortlægningens datagrundlag hypotesen om den manglende viden og forståelse for, at der er tale om to forskellige regelsæt - henholdsvis arbejdsmiljøloven og arbejdsskadesikringsloven.

Selvom virksomhederne i mange tilfælde kun har en overfladisk viden om, hvad en arbejdsulykke er, viser analysen, at selv et lille vidensgrundlag kan være nok til at sætte anmeldelsesprocessen i gang. Det er Oxford Researchs vurdering, at dette kan bruges konstruktivt.

Fremfor at have som ambition, at alle virksomheder skal forstå hele regelsættet og snitflader mellem de to regelsæt, kan en motiverende faktor være, at virksomhederne i deres egen forståelse registrerer alt.

Arbejdstilsynet kan dermed fokusere sin kommunikation til at skabe en basal viden om anmeldelse af arbejdsulykker og herefter gøre det let for virksomhederne med budskabet ”hvis du er i tvivl – registrer!”. Virksomhederne skelner nemlig ikke mellem at registrere en ulykke og anmelde en ulykke, og det er ikke nødvendigt, at virksomhederne foretager denne skelnen, idet EASY selv trækker de registrerede ulykker, der skal indgå i de to forskellige systemer, og overfører dem som egentlige anmeldelser.

5. Virksomhedernes evne i forhold til anmeldelse af arbejdsulykker

I dette afsnit analyseres virksomhedernes kapacitet i forhold til anmeldelse af arbejdsulykker. Dette forstået som virksomhedernes organisering af arbejdsmiljøarbejdet, deres systematik samt de praktiske kompetencer til at gennemføre registreringer af arbejdsulykker i systemet EASY. Analyserne handler således om, hvorvidt og hvordan virksomhederne fokuserer på arbejdsmiljø generelt, samt hvorvidt og hvordan organiseringen af dette arbejde er understøttende i forhold til at registrere arbejdsulykker. Der vil indgå en beskrivelse af barrierer i forhold til virksomhedernes evne, og hvordan disse barrierer potentielt kan overvindes.

Analysen tester nedenstående hypotese om årsager til underanmeldelse, som er opstillet af Arbejdstilsynet:

Det er besværligt især for små virksomheder, der sjældent skal foretage en anmeldelse, at anmelde i EASY, som der er pligt til, på grund af systemets ustabilitet, indhold eller lignende

Hypotesen testes og suppleres med yderligere en hypotese samt en analyse af forskelle i graden af evne på tværs af virksomhedsstørrelser og branchetilhørsforhold.

5.1 HAR VIRKSOMHEDENS ORGANISERING AF ARBEJDSMILJØ GENEREL BETYDNING?

Oxford Research gennemførte i 2013 ”Evaluering af samarbejde om arbejdsmiljø i virksomheder (AMO)” for Arbejdstilsynet. Viden fra denne evaluering har medført, at vi har opstillet en specificering af ovenstående hypotese fra Arbejdstilsynet, hvor evnen til at kunne anmelde arbejdsulykker kobles sammen med virksomhedens organisatoriske kapacitet:

Større virksomheder er mere velorganiserede og arbejder systematisk med arbejdsmiljø, hvilket har positiv betydning i forhold til virksomhedens kapacitet til at anmelde ulykker.

De gennemførte interview bekræfter vores tidligere fund af, at de større virksomheder er mere velorganiserede og arbejder mere systematisk med arbejdsmiljø end små virksomheder, og at dette har en positiv betydning i forhold til virksomhedens evne til at anmelde ulykker.

Det handler om virksomhedens evne til at omsætte den viden, de har om arbejdsulykker, og om dette er sat i system. Det er således nødvendigt med en ”infrastruktur” i virksomheden, som muliggør, at de rette personer får viden om, at en ulykke er forekommet, og dermed kan handle på baggrund heraf.

Både store offentlige og private virksomheder har et struktureret set-up omkring arbejdsmiljøarbejdet, hvor også tilgangen samt registreringen af arbejdsulykker er sat i system. Til illustration beskriver en stor virksomhed, hvordan de systematisk har trænet deres mellemledere i forhold til den rolle, de har i forbindelse med ulykker og kriser samtidig med, at det er beskrevet i en manual, hvad de forskellige ledere og medarbejdere skal gøre, når der sker en ulykke. Adspurgt om, hvilke motiverende faktorer informanten kan udpege, svarer vedkommende således:

”Det med at have det indledende beredskab. Jeg tror, at det at have en manual er afgørende. Og de er gode til at melde ind. Når man er i en eller anden form for krise, hvor adrenalinen kører, så skal der være den støtte, at manualen fortæller præcis, hvad man skal gøre. Det er meget lavpraktisk.” (Stor virksomhed, Detailhandel)

En anden stor virksomhed beskriver ligeledes en klar procedure for anmeldelse.

”Vi har en klar procedure for anmeldelse: Den tilskadekomne kontakter nærmeste chef, som anmelder i EASY. Hvis der er problemer, kontakter den nærmeste chef det lokale servicekontor. Hvis de ikke kan hjælpe kontaktes hovedkontoret, hvor vores arbejdsmiljøchef sidder”. (Stor virksomhed, Detail og Service)

I en tredje virksomhed har de en procedure, hvor den daglige leder skal udfylde en formular per ulykke til den øverste ledelse, som føder ind til hhv. registrering og opfølgning. Proceduren indeholder således også, hvad vedkommende har gjort i forhold til at forebygge lignende ulykker. Hvis den øverste ledelse ikke vurderer, at hhv. registreringen og/eller den forebyggende del er god nok, får den daglige leder formularen tilbage. Dette er et konkret eksempel på en virksomhed, hvor ledelsen er inddraget i organiseringen af registrering og forebyggelse af arbejdsulykker, som medfører øget kapacitet til at anmelde generelt i virksomheden.

Samtidig kan en velorganiseret arbejdsmiljøorganisation også være understøttende i forhold til, at en arbejdsulykke anses som et fælles anliggende og dermed et fælles ansvar, hvilket er motiverende for anmeldelsen. Som en af virksomhederne udtrykker det:

”I og med at vi har italesat arbejdsmiljø - og det at være solidariske i forhold til målet om at have det godt, når vi går på arbejde – det gør, at det også handler om, at min ulykke kan blive en andens.” (Stor offentlig virksomhed, Døgninstitution)

En anden vigtig pointe handler om, hvem som anmelder. Kortlægningen har vist, at det i mange mellemstore virksomheder er en administrativ medarbejder, som registrerer i EASY. Ofte en medarbejder,

som ikke er involveret i hverken arbejdet med arbejdsmiljø eller selve ulykkeshændelsen. I den forbindelse er det yderligere betydningsfuldt, at vedkommende får de rette og konkrete informationer til at beskrive ulykken. Her kan arbejdsmiljøorganisationen i virksomheden være understøttende i forhold til den konkrete registrering i EASY.

Det kan også være administrative medarbejdere, som anmelder arbejdsulykker i de store virksomheder. Kortlægningen viser imidlertid den væsentlige forskel i forhold til de mellemstore virksomheder, idet den administrative anmelder i de større virksomheder ofte er del af en HR-afdeling og på den måde arbejder professionelt med arbejdsmiljø.

Det er imidlertid ikke kun de større virksomheder, som har veldefinerede procedurer på arbejdsmiljøområdet, og således evnen til at anmelde ulykker. I mindre virksomheder er medarbejderne tættere på ledelsen, hvilket kan betyde, at informationen mellem de forskellige lag i virksomheden flyder nemmere, og at der dermed ikke er et behov for en stor arbejdsmiljøorganisation, for at viden om ulykker omsættes til evne.

Kortlægningen har fx vist, at der særligt inden for transportbranchen er flere både små og mellemstore virksomheder, som har veldefinerede arbejdsgange i forhold til, når der sker en ulykke. Blandt de virksomheder, der er interviewet inden for transportbranchen, viser analysen, at de har et beredskab og en systematik, ofte også i de mindre virksomheder. I flere tilfælde er pligten til at registrere skrevet ind i ansættelsespapirer:

"Hvis der sker en ulykke, ved vi det meget hurtigt, da det er en lille virksomhed. Men i ansættelsespapirer står det tillige skrevet, at hvis der sker en ulykke skal ledelsen kontaktes. Der er også angivet mobilnumre, så de altid kan få fat i ledelsen" (Lille virksomhed, Transport)

"Vi har indskrevet pligten til at anmelde arbejdsulykker i chaufførernes kontrakt samt i de dagssedler, de får udleveret hver dag." (Mellemstor virksomhed, Transport)

I en tredje virksomhed er procedurerne for anmeldelse beskrevet i en håndbog for medarbejderne:

"Vi har procedurer for, hvordan de ansatte skal meddele ulykker: Det står beskrevet i "chauffører- håndbogen", hvem der skal kontaktes (ledelsen). Dette sker umiddelbart efter at ulykken er sket." (Mellemstor virksomhed, Transport)

Analysen viser desuden en forskel mellem private og offentlige virksomheder, som handler mindre om størrelse, men om organisering. I flere offentlige virksomheder registreres en ulykke ude i driften ind til den administrative forvaltning, som efterfølgende foretager den egentlige anmeldelse i EASY. Hermed bliver det forvaltningen, der vurderer, hvorvidt ulykken lever op til lovkravene. En sådan

procedure gør det lettere for frontmedarbejder og linjeledelse, der kan registrere på baggrund af tidligere nævnte princip ”better safe than sorry” og overlade det indgående kendskab til reglerne til et andet niveau i organisationen. Dette anser vi som motiverende. Omvendt viser analysen, at det ikke er alle steder, at driften får tilbagemelding og mulighed for at sammenligne ulykkestyper på tværs af fx afdelinger, hvilket kan give udfordringer i et forebyggelsesperspektiv.

”Vores koncern HR anmelder udelukkende ud fra konstateret fravær. Det kan være en barriere lokalt, da det kan være svært at følge op på noget, fx høreskade, hvis det ikke er anmeldt tidligere. Vi har heller ikke mulighed for at få vide, om der er andre tilfælde i den mellemliggende periode eller i andre afdelinger”. (Stor offentlig virksomhed)

Samme udfordring finder vi ikke i datagrundlaget for store private virksomheder, hvor registreringer ligeledes sendes op i systemet.

5.2 ER DET MERE BESVÆRLIGT FOR SMÅ VIRKSOMHEDER AT ANMELDE?

En velorganiseret arbejdsmiljøorganisation kan således være fremmende i forhold til virksomhedernes evne til at anmelde. Samtidig handler det dog også om selve den praktiske evne til at registrere i EASY. Arbejdstilsynet har opstillet følgende hypotese desangående:

Det er besværligt især for små virksomheder, der sjældent skal foretage en anmeldelse, at anmelde i EASY, som der er pligt til, på grund af systemets ustabilitet, indhold eller lignende.

Analysen har vist, at det at have evnen i høj grad handler om at have erfaring med arbejdsulykker i en given virksomhed. Jo flere ulykker der har været i en virksomhed, desto mere erfaring har virksomheden med at registrere. Alene derfor er det sværere for de små virksomheder kontra de større.

Kortlægningen kan dog også mere generelt bekræfte hypotesen om, at det er besværligt at registrere arbejdsulykker i EASY uanset størrelse. Størstedelen af de virksomheder, der indgår i kortlægningen, giver udtryk for, at selve registreringen af ulykken i EASY er forholdsmæssig krævende. Kortlægningen viser således, at det ikke alene opleves som besværligt for små virksomheder.

Der er imidlertid også blandt informanterne enkelte, der udtrykker en pragmatisk accept af besværlighederne. Fx med følgende udsagn *”det er som IT-systemer nu en gang er”,* og *”det er jo et offentligt IT-system”.*

Kortlægningen bekræfter som nævnt, at det især er de små virksomheder, som beskriver, at det er besværligt og tager tid at anmelde arbejdsulykker.

”Den sidste gang vi gik ind og anmeldte en ulykke, ja der var vores oplevelse, at det er ikke noget, man lige gør. Der er så meget man skal svare på, det er noget kringlet” (Lille virksomhed, Industri og Forsyning)

Dette hænger – som hypotesen også antager - ofte sammen med, at små virksomheder kun har haft brug for at anmelde ganske få ulykker med flere års mellemrum:

”Jeg anmelder i EASY, jeg kan ikke mindes, at det var svært, men jeg gør det jo virkelig ikke særlig meget, så det er lidt nyt hver gang. Så det tager tid, men det er ikke problematisk” (Lille virksomhed, Detail og Service)

Datagrundlaget kan således bekræfte hypotesen om, at det er mere besværligt for små virksomheder at anmelde ulykker i EASY. Samtidig skal det påpeges, at det ikke udelukkende er de små virksomheder, som finder det besværligt at registrere. På en større offentlig arbejdsplads beskriver de, at de sidder tre personer i forhold til selve registreringen i EASY, herunder teamleder, AMR og skadelidte, for at få så mange vinkler på som muligt. Samtidig udtrykker de, at det stadig er et fokusområde for dem at få arbejdsulykker bedre beskrevet, da deres registreringer (ifølge dem selv) stadig er mangelfulde. Dette eksempel sætter fokus på, hvor svært det er at gennemføre registreringen retvisende, selv i en større virksomhed inden for en branche, hvor de har relativt mange ulykker og dermed erfaring med at anmelde.

I en anden stor virksomhed finder de også systemet besværligt og anser det for en barriere for registreringen.

”Systemet er tungt og besværligt, det ”tager en krig”. Det er et problem og en hæmsko for anmeldelse. Kategorierne for hændelser er ligeledes svære at arbejde med.” (Stor virksomhed, Detail og Service)

Som i ovenstående citat påpeger flere virksomheder, at mange af de kategorier, som virksomheden skal vælge imellem, ikke giver mening blandt lægfolk. Det handler især om kategoriseringen af skaderne. I en virksomhed nævner de fx, at det kan give udfordringer, når de skal vise registreringen til den skadelidte medarbejder, da vedkommende ikke kan bekræfte den konkrete skade, fx ”bløddelskade på øjne”, fordi det ikke virker genkendeligt i forhold til deres oplevede skade. Hertil skal det nævnes, at Oxford Research er bekendt med, at registreringssystemet er omfattet af EU-lovgivningen, og at klassifikationerne (drop-down-menuerne) således skal imødekomme indberetningskrav til EU. Det er dog dette til trods vores vurdering, at der er behov for at hjælpe virksomhederne med flere ”hjælpetekster” eller en bagvedliggende klassificering, som systemet foretager.

I forhold til at overvinde barrieren omkring selve anmeldelsen handler det i høj grad om at have et let system, som tager anmelderen i hånden. Flere virksomheder har specifikt ønsket mere support fra Arbejdstilsynet under anmeldelsen. Dette kunne være en hotline, hvor virksomhederne kan ringe ind og blive ført igennem anmeldelsen over telefonen som ved en telefonsurvey. I et læringsperspektiv kunne det være relevant for nogle virksomheder, at Arbejdstilsynet benytter TeamViewer, det vil sige funktionen, hvor Arbejdstilsynet overtager styringen på anmelderens PC, så vedkommende lærer, hvordan man gør. Vi er klar over, at dette er en omkostning, hvor det må vurderes i en samlet prioritering af området, hvorvidt dette vil være en god investering i forhold til at oplære virksomhederne.

I forundersøgelsen blev det foreslået at udvikle en app, hvorfra registreringerne kan foretages. Dette ønske blev dog ikke bekræftet af informanterne fra virksomhederne efterfølgende. Her handler det igen om antallet af arbejdsulykker for den enkelte virksomhed. Det giver ikke mening at installere en app, medmindre man ofte skal anmelde arbejdsulykker.

5.3 OPSUMMERING PÅ EVNE

I forhold til virksomhedernes evne til at anmelde arbejdsulykker bekræfter kortlægningens datagrundlag de to opstillede hypoteser.

For det første, at de virksomheder, der har indarbejdet arbejdsmiljø i deres (skriftlige) strategier, og aktivt via AMO og/eller på den årlige arbejdsmiljødrøftelse, er bedre rustet til at anmelde og forebygge arbejdsulykker⁷. Desuden at virksomheder, hvor ledelsen involverer sig i arbejdsmiljøarbejdet, har et stærkere fokus på arbejdsmiljø og dermed også på arbejdsulykker⁸. Dette betyder for Arbejdstilsynet, at det hensigtsmæssigt at samtænke arbejdsmiljøområdet generelt og ulykker i endnu højere grad, end tilfældet er nu. Det handler i høj grad om at styrke virksomhedernes generelle arbejdsmiljøorganisation for på den måde at understøtte virksomhedernes evne til at anmelde ulykker.

For det andet, at det er mere besværligt for små virksomheder at anmelde ulykker i EASY. Samtidig skal det påpeges, at det ikke udelukkende er de små virksomheder, som finder det besværligt at registrere, også flere større virksomheder påpeger, at det er krævende at registrere i EASY. En motiverende faktor ville være at oprette en hotline, der kan føre virksomheder med sjældne ulykkestilfælde igennem anmeldelsen.

⁷ ”Evaluering af samarbejdet om arbejdsmiljø i virksomhederne (AMO)”, Oxford Research 2013 <https://arbejdstilsynet.dk/da/om%20arbejdstilsynet/strategier-evalueringer-og-rapporter/evaluering-af-amo>

⁸ Ibid

6. Virksomhedernes vilje i forhold til anmeldelse af arbejdsulykker

Når virksomheden har viden om, at arbejdsulykker skal registreres og samtidig har evne hertil, er det et spørgsmål om viljen til at registrere.

I dette kapitel testes fire af Arbejdstilsynets hypoteser, der omhandler virksomhedens holdning eller vilje til at registrere. Hypoteserne fokuserer således på, at anmeldelse af arbejdsulykken bevidst fravælges. Hypoteserne er følgende:

Anmeldelsen opfattes som en byrde, der ikke giver mening, når der er tale om mindre skader og ved kort fravær, hvor der ikke er anledning til erstatning.

Virksomhederne ønsker ikke at inkriminere sig selv og informere Arbejdstilsynet om ulykker, der kan føre til tilsynsbesøg og efter omstændighederne en reaktion i form af fx påbud/bøde.

Virksomhederne oplever ikke, at manglende/for sen anmeldelse får konsekvens.

Ulykken anmeldes ikke (bagateller?) af økonomiske hensyn i form af fx stigende forsikringspræmier.

Disse vil blive analyseret enkeltvis og ofte med supplerende hypoteser udvundet undervejs i kortlægningsprocessen.

6.1 OPFATTES ANMELDELSE SOM EN BYRDE UDEN MENING?

I det foregående kapitel fandt vi, at registreringen af arbejdsulykker opfattes som besværligt, mens vi i dette afsnit analyserer, om det herudover også vurderes at være meningsløst.

Anmeldelsen opfattes som en byrde, der ikke giver mening, når der er tale om mindre skader og ved kort fravær, hvor der ikke er anledning til erstatning.

Det er et tydeligt fund i kortlægningen, at registrering af ulykker motiveres af usikkerheden omkring mulige helbredsmæssige følger og dermed en potentiel forsikrings sag. Ydermere er dette fund uafhængigt af branche eller virksomhedsstørrelse.

I hypotesen antages det imidlertid, at virksomhederne undlader at registrere, hvis de ikke vurderer, at der bliver tale om erstatning. Analysen kan ikke bekræfte denne hypotese. Derimod erkender de interviewede virksomhedsrepræsentanter, at de ikke kan foretage denne vurdering og vælger derfor at være på ”den sikre side” ved at anmelde ulykken.

Det er tydeligt i de gennemførte interview, at opfattelsen af behovet for registrering af en arbejdsulykke knytter sig til en potentiel forsikrings sag. Således nævner alle de interviewede virksomhedsrepræsentanter, at de motiveres af risikoen for varige mén for skadelidte og et potentielt behov for erstatning. Dette fund hænger fint sammen med de statistiske fund af, at underrapporteringen vurderes størst jo mindre alvorlig arbejdsulykken er (som fremlagt i kapitel 1).

Som beskrevet i kapitel fire er det vores vurdering, at virksomheden anmelder ud fra et princip om ”better safe than sorry” for at sikre medarbejderens mulighed for en fremtidig erstatning. Det er således vores vurdering, at forsikrings spørgsmålet er styrende for registreringsmønstret, men at dette ikke fører til underrapportering, men nærmere en overrapportering. Nedenfor gengives flere citater, der repræsenterer dette fund fra forskellige brancher og forskellige virksomhedsstørrelser.

”Man ved aldrig, hvor slemt det udvikler sig, så vi skal vide det hele” (Lille virksomhed, Metal og Maskiner)

Ræsonnement fra denne lille virksomhed ændrer sig ikke, når vi interviewer større virksomheder; Også her er det uvisheden i forhold til, hvordan medarbejderens helbredsmæssige situation udvikler sig, som fører til registrering.

”Når vi registrerer en arbejdsulykke, så er det jo fordi, det kan få et efterspil, eller noget med yderligere lægebehandling” (Større virksomhed, Bygge og anlæg)

Ovenstående to citater er fra private virksomheder, hvor der foreligger en egentlig forsikringsaftale med et forsikrings selskab. Dette gør sig imidlertid ikke gældende i offentlige virksomheder, der er selvforsikrede, hvilket kunne antages at have en betydning for ønsket om at sikre sig. Vi finder imidlertid samme opfattelse i offentlige servicevirksomheder, hvilket nedenstående citat repræsenterer.

”For medarbejdernes sikkerhed – hvis der sker noget videre hen. Vi kan godt se, at nogen får et vrid i ryggen, så kan det vise sig tre måneder senere, at de får en diskusprolaps. Det er en sikkerhed for medarbejderne” (Stor offentlig virksomhed)

Undervejs i kortlægningen viser der sig derudover et behov for at have registreringerne af arbejdsulykkerne som virksomhedens ”hukommelse”. Dette påpeges særligt i virksomheder med stor medarbejderudskiftning, hvor det både i forhold til en potentiel konkret sag og i forhold til det forebyggende arbejde ikke er muligt at bruge en kollektiv erindring i virksomheden af hændelser.

”Det handler dels om medarbejderens forsikrings sag, dels om virksomhedens hukommelse. Det er svært at huske alle ulykker og nærved ulykker. Ingen kan huske, hvad der er sket år tilbage” (Produktionschef, Industri mellemstor virksomhed)

Der tilføjes således et forebyggelsesaspekt til princippet ”better safe than sorry”. Forsikring af såvel medarbejdere som virksomhed kan alene og sammen med ønsket om en registreret historik til forebyggelsesbrug motivere virksomhederne. Der er dermed ikke tale om at bekræfte hypotesens betydning i forhold til at underrapportere arbejdsulykker, men tværtimod at betydningen af en potentiel erstatning fremstår positivt i forhold til virksomhedernes motivation for at anmelde arbejdsulykker.

Forskning omkring implementering siger utvetydigt⁹, at relevans - det at reglerne giver mening for den enkelte - er afgørende for, hvorvidt regelsættet implementeres. Derfor vurderer Oxford Research, at fundet fører til en anbefaling om at bruge denne meningstilskrivelse aktivt i en fremtidig indsats mod underrapportering.

6.2 OPFATTES ANMELDELSE AF ARBEJDSULYKKER SOM SELVINKRIMINERING?

Med viden om og evne til at anmelde arbejdsulykker kan en virksomhed aktivt fravælge at anmelde for at undgå repressalier. Arbejdstilsynet har opstillet følgende hypotese herom:

Virksomhederne ønsker ikke at inkriminere sig selv og informere Arbejdstilsynet om ulykker, der kan føre til tilsynsbesøg og efter omstændighederne en reaktion i form af fx påbud/bøde.

Der er ingen af de 35 informanter, der oplyser, at de undlader at registrere arbejdsulykker for at undgå at inkriminere sig selv, men når spørgsmålene bliver mere generelle og omhandler andre virksomheders adfærd, viser der sig alligevel holdninger, som understøtter hypotesen.

⁹ Se fx Søren C. Winter og Vibeke Lehmann Nielsen ”Implementering af politik”, *Academica* 2008

Således viser analysen, at virksomhederne kærer sig om deres image i offentligheden både som branche og som enkeltstående virksomhed. Dette viser sig både at kunne have positive og negative implikationer for viljen til at registrere arbejdsulykker. Analysen viser ydermere, at hypotesens antagelse om, at registrering undlades af frygt for repressalier fra myndighederne, ikke kan dokumenteres. Opfattelsen af Arbejdstilsynets rolle har imidlertid en betydning, uden at dette dog kan kobles direkte til en underreportering.

I forundersøgelsen fandt vi, at der indeholdt i ovenstående hypotese også kan ligge en specificering, der handler om dårligt image mere generelt for branchen og for virksomheden. En overvejelse om at undlade at registrere behøver således ikke at være koblet til frygten for konkrete repressalier fra myndighederne. Dette har ført til en supplerende hypotese, hvor det at udstille egne fejl, ikke alene handler om forholdet til Arbejdstilsynet.

Virksomhederne anmelder ikke, fordi det stiller dem i et dårligt lys.

Der er både i forundersøgelsen og i interview blandt virksomhedsrepræsentanter flere udsagn, som vidner om, at lighedstegnet mellem mange anmeldte ulykker og det at være en farlig branche provokerer informanterne.

"I statikken er det jo fritidsbrugene [landbrug], der fylder. Det kunne jeg godt tænke mig at få delt op, så vi ikke bliver ponket for deres fejl" (Driftsleder svineavl)

Mange anmeldelser i en branche kan for så vidt anskues som et udtryk for stort fokus og vilje til at anmelde, ligeså vel som det kan tolkes som udtryk for mange farlige arbejdsituationer i branchen. En entydig fortolkning som 'farlig', vurderer vi, kan mindske motivationen, uden at nogen informanter dog direkte erkender dette.

Risikoen for at blive sat i et dårligt lys finder vi ikke alene på brancheniveau, men også på virksomhedsniveau. Fundet er dog ikke udtalt, men virksomheder, som er særligt synlige lokalt eller nationalt, kan også specifikt frygte den dårlige omtale.

"Vi har klar instruks om, at alt skal anmeldes – vi skal ikke fanges i ikke at overholde reglerne" (administrativ medarbejder planteavl – gods)

Datagrundlaget viser yderligere, at der også internt i virksomheden kan ligge bonusordninger eller resultatkrav knyttet til antallet af arbejdsulykker, som kan have en negativ indvirkning på viljen til at registrere arbejdsulykker. Udsagn om dette falder dog altid i interviewenes mere generelle spørgsmål om forhold, der kunne påvirke andre virksomheders anmeldemønster.

I forundersøgelsen fremgik image også som betydende for virksomhedernes vilje til at anmelde, men med den positive vinkel, at virksomheden kan brande sig som en sikker virksomhed. Dette affødte nedenstående hypotese.

Virksomhederne kan bruge ulykkesarbejdet som en del af deres branding fx i forhold til rekruttering.

Denne hypotese bekræftes af nogle af informanterne, og der tilføjes en generationsvinkel, hvor informanterne påpeger, at yngre medarbejdere har større fokus på arbejdsvilkår end de ældre. Anmeldelserne anses dermed for enkelte informanter som imagepleje i forhold til at kunne rekruttere og fastholde medarbejdere.

"Et godt og sundt arbejdsmiljø betyder, at man har tilfredse medarbejdere og kan fastholde medarbejdere. De yngre [medarbejdere] stiller krav til arbejdspladsen og stiller krav til et godt arbejdsmiljø og sikkerhed" (Driftsansvarlig mellemstor transportvirksomhed)

Faste procedurer for registrering og opfølgning på arbejdsulykker kan således også motiveres af at stille virksomheden i et positivt lys.

Når dette er sagt, har vi i foregående afsnit konkluderet, at forsikringsspørgsmål er en afgørende motiverende faktor, hvilket udover hensynet til medarbejderen også har betydning i forhold til erstatningskrav og kobles til frygten for bøder. Anmeldelsen af arbejdsulykken udgør en forsikring af såvel medarbejder som virksomheden.

Frygten for Arbejdstilsynet er udtalt, men udsagnene indeholder mere end frygten for repressalier og udpeger flere underliggende holdninger om Arbejdstilsynets rolle.

"Man kan være bange for at anmelde, for så får man flere tilsyn. Det har også lidt at gøre med, hvilket image Arbejdstilsynet har i virksomhederne" (Produktionschef, Industri mellemstor virksomhed)

Mens nogle informanter henviser til andre virksomheders opfattelse, er der særligt i landbrugsbranchen flere informanter, der direkte henviser til deres egne oplevelser af Arbejdstilsynet.

"Når man hører om Arbejdstilsynet [i virksomheden], så er det frygt og trusler, og at det bliver offentliggjort – de skulle jo være en samarbejdspartner" (Adm. medarbejder stort landbrug)

Der ligger i ovenstående citat både den forudgående pointe om offentlighedens kendskab, men i denne sammenhæng hæfter vi os mest ved eftersætningen, at informanten ønsker sig, at Arbejdstilsynet indgår som en samarbejdspartner. Andre informanter understøtter opfattelsen af Arbejdstilsynet som en

modpart i forhold til at forebygge arbejdsulykker. Arbejdstilsynets tilsyn – både som konkret opfølgning på en ulykke og de generelle tilsyn - beskrives til eksempel som ”*små konger*” eller ”*politi*”, og at tilsynet skal bruges til ”*at slå os i hovedet*”.

Til den negative opfattelse af Arbejdstilsynets rolle tilføjes også frygten for bøder. En leder i en lille Bygge- og Anlægsvirksomhed fortæller om en hændelse, hvor en medarbejder arbejdede i en tøjbutik, hvor vedkommende flyttede et skab. Ovenpå skabet lå der genstande, der faldt ned i hovedet på medarbejderen. Ulykken blev anmeldt og affødte tilsyn. Lederen fortæller følgende om sin oplevelse af opfølgningen fra Arbejdstilsynet:

”Det er jo det samme, hver gang vi ser Arbejdstilsynet – den måde de kommunikerer på er meget firkantet og meget arrogant. Men vi blev dog enige om, at jeg ikke skulle have pålagt medarbejderen at have hjelm på i en tøjbutik. Så jeg fik brev om, at det var et ubeld. Men jeg er skyldig indtil andet er bevist”. (Leder lille Bygge- og Anlægsvirksomhed).

Den kvalitative dataindsamling viser, at der er modstand mod Arbejdstilsynets måde at følge op på ulykkesanmeldelserne og i de generelle tilsyn, og at der er et ønske om, at opfølgningen bliver mere rådgivende i forhold til virksomhedens muligheder for at forebygge.

”Det ville være dejligt, hvis de kom ud og hjælp os med at forebygge fremfor at komme som politi” (Ejer stort landbrug)

Fundene omkring virksomhedernes holdning til Arbejdstilsynets opfølgning på ulykkesanmeldelser samt de generelle tilsyn leder os tilbage til forundersøgelsen. Her var der ligeledes udsagn, der kredsede om selve formålet med anmeldelserne, når der vel at mærke *ikke* er tale om forsikrings spørgsmål: Er det for at opnå valid statistik på samfunds niveau? Eller er det forebyggelse på virksomheds niveau? Hvis formålet er forebyggelse af arbejdsulykker på virksomhedsniveau, bør Arbejdstilsynets kommunikation omkring regelsættet for anmeldelse af arbejdsulykker tage højde for ovenstående oplevelse af Arbejdstilsynets tilsynsrolle.

Oxford Research er bekendt med Arbejdstilsynets udviklingsarbejde i forhold til indhold og form i tilsynsvirksomheden mod et mere dialogbaseret tilsyn. Ovenstående udsagn understreger behovet, men kan også være udtryk for, at det tager tid at ændre sit image fra ren kontrolinstans med myndighedsbeføjelser til også at kunne indgå mere proaktivt i en dialog omkring forebyggelse.

6.3 VURDERER VIRKSOMHEDERNE, AT MANGLENDE ANMELDELSE IKKE HAR KONSEKVENSER?

To af Arbejdstilsynets hypoteser antager, at virksomhederne analyserer de økonomiske fordele og ulemper som bevæggrund for anmeldelse af en arbejdsulykke eller ej.

Virksomhederne oplever ikke, at manglende/for sen anmeldelse får konsekvens.

Ulykken anmeldes ikke (bagateller?) af økonomiske hensyn i form af fx stigende forsikringspræmier.

Vi har ikke mødt udsagn, der direkte eller indirekte antyder en vurdering af registrering eller ej i forhold til forsikringspræmiens størrelse. Der er generelt meget få udsagn, der omtaler de økonomiske konsekvenser som betydende i forhold til at registrere. Der er således ingen af de to hypoteser, som kan bekræftes på baggrund af kortlægningens datagrundlag.

I en af de virksomheder, der har et meget velorganiseret arbejdsmiljøarbejde med høj fokus på forebyggelse af arbejdsulykker, beskriver informanten, at de i nogle situationer, hvor de anmelder, godt ved, at de udløser en bøde, uden at dette dog afholder dem fra at anmelde.

"Vi har da nogen af dem, hvor vi godt ved, at det her koster en bøde... og det er da trøls". (AMO leder stor transportvirksomhed)

En par informanter blandt virksomhedsrepræsentanterne adresserer de manglende konsekvenser og understøtter dermed hypotesen herom.

"Måske det der med, at så længe der ikke er nogen, der ved det, så sker der jo heller ikke noget. Hvad nytter det? De [skadelidte] kommer jo tilbage på arbejde" (Chef, bygge og anlæg)

Mens ovenstående citat efterlyser nytten i at anmelde, efterlyser en enkelt informant skrapere kontrol og øget repressalier.

"Jeg tror, at de [Arbejdstilsynet] kan være mere straffeopsøgende ift. de sager, der er. I de alvorlige, som anmeldes på skadestuerne, bør de [Arbejdstilsynet] være mere opsøgende. De bør også give administrative bøder for for sent anmeldte ulykker" (Arbejdsmiljøkonsulent, offentligt hospital)

Der er ikke herudover grundlag for at understøtte hypotesen. Der er således ingen af de to hypoteser, der kan bekræftes. Omvendt kan det heller ikke afvises, at hypotesen om de manglende konsekvenser fra myndighederne kan have betydning.

Når vi ikke helt afviser denne hypotese, skyldes det, at informanterne kan være tilbøjelige til at undlade at være helt ærlige i interviewsituationen. Her vil en kvantitativ spørgeskemaundersøgelsen formentlig

kunne give et mere sikkert billede. Omvendt har informanterne i forhold til andre forhold (bl.a. Arbejdstilsynets rolle) været meget direkte og ærlige, men i disse spørgsmål har konsekvensen af den viden, vi opnår, heller ikke risiko for at skabe skrappere repressalier over for dem selv.

Hypoteserne omkring økonomiske kalkuler som barriere for anmeldelse fordrer, at virksomhederne kender reglerne og ved, at risikoen for repressalier ved ikke at anmelde eller at anmelde for sent er meget lille. Som beskrevet i kapitel tre giver datagrundlaget ikke indtryk af et sådant vidensniveau generelt.

Der hvor vidensniveauet er højt, er der derimod også oftest en opmærksomhed på de økonomiske incitament i at registrere. Her omhandler ræsonnementet både det økonomiske i at gøre hændelsen til en forsikrings sag, og det at forebyggelse af ulykker også forebygger omkostninger i sygefravær. Denne positive vinkel på virksomhedernes vilje til at registrere arbejdsulykker blev også påpeget i forundersøgelsen, hvorfor vi formulerede nedenstående hypotese.

Virksomhederne, der er opmærksomme på, at arbejdsulykker koster i sygefravær, er mere tilbøjelige til at anmelde, idet de forstår anmeldelsen som en del af det forebyggende arbejde.

Der er flere informanter, som udpeger økonomiske hensyn som en motivationsfaktor fremfor en barriere for at registrere arbejdsulykker. Dette har ikke overraskende en tydelig sammenhæng med, hvor velorganiseret virksomhedens arbejdsmiljøarbejde fremlægges, og det er derfor også i nogen grad knyttet til de større virksomheder. Datagrundlaget understøtter dermed hypotesen.

Når vi har spurgt til motiverende faktorer udpeger flere informanter argumentet om, forebyggelse som en investering, der betaler sig.

"Det, der kan motivere en leder, er at snakke om sygefravær. Det er billigere at bruge lidt tid på det administrative og undgå bøder og sygefravær." (AMR, stor offentlig døgninstitution)

Ovenstående motivation er rettet mod lederne, mens der også er et bud på, hvordan økonomi i virksomheden kan motivere anmeldelser over for medarbejderne som en dokumentation af arbejdsvilkår.

"Vi skal gøre opmærksomme på, hvilke vilkår vi arbejder under." (AMR, stor offentlig døgninstitution)

Vi har tidligere i dette kapitel beskrevet virksomhedernes ønske om at sikre sig i forhold til en erstatningssag som en meget betydende motivationsfaktor. Dette sammen med argumentet om, at registrering giver mulighed for at forebygge fremtidige ulykker og dermed til forebyggelse af sygefravær, rammer ned i en til alle tider stærk motivationsfaktor: penge.

Arbejdstilsynet kan bruge denne motivationsfaktor både ved at vise de grelle eksempler på erstatningskrav, hvor arbejdsulykke ikke er anmeldt, og hvor udgiften dermed *ikke* afholdes af forsikringselskabet, men af virksomheden selv. Arbejdstilsynet kan også gå den lidt længere vej kommunikativt og illustrere, hvad forskellige arbejdsulykkestyper typisk koster en virksomhed i sygefravær og ad den vej motivere til forebyggelse, hvor registrering og analyse af ulykkehændelser kan indgå. Sidst men ikke mindst kan Arbejdstilsynet i en generel information til borgere understrege, at registrering af arbejdsulykker synliggør de reelle arbejdsvilkår.

6.4 HANDLER UNDERRAPPORTERINGEN OGSÅ OM MEDARBEJDERNES VILJE?

I kapitel fire berørte vi vurderingen af, om der er tale om en arbejdsulykke som en vurdering af, hvorvidt medarbejderen selv er skyldig i ulykken. Heri ligger også en potentiel barriere i, hvorvidt medarbejderne undlader at oplyse om ulykkehændelser for ikke selv at blive stillet i et dårligt lys.

Medarbejderens manglende lyst til at fremstå som pivet eller klodset medfører, at ledere og AMR'er ikke har kendskab til arbejdsulykkerne og derfor ikke kan anmelde.

Analyserne viser, at hypotesen i nogen grad kan bekræftes, og at det i alle tilfælde er et forhold, der kan indtænkes i fremtidige indsatser til reduktion af underrapporteringen.

I kapitel fem understregede vi analytisk virksomhedens organisering af arbejdsmiljøarbejdet, hvilket i høj grad handler om, hvordan viden om hændelse møder viden om arbejdsmiljø og pligten til at anmelde. Processen starter så at sige hos den skadelidte og selvom den organisatoriske infrastruktur er på plads til at kunne føre viden videre i virksomheden, kræver det skadelidtes vilje til at gøre dette.

I kapitel fire refererede vi til en mindre industrivirksomhed, der omtalte ”en dumme-Peter” som en ulykke, medarbejderen selv var skyld i. Der er også blandt informanterne en mester i en mellemstor bygge- og anlægsvirksomhed, der mener, at hvis medarbejderne ikke følger instrukserne og derfor kommer til skade, bør det ikke falde tilbage på virksomheden.

Der er således holdninger og måder at omtale nogle ulykker på, som kan bremse medarbejdernes lyst til at videreformidle, at de har haft en ulykke. Dette gælder ikke kun små private virksomheder, men også, som nedenstående citat viser, store offentlige virksomheder.

”Der er også den fare, at man bliver opfattet som et kvaj, hvis man dummer sig. Den myte prøver vi at dræbe, men det florerer derude. Det bliver opfattet som pinligt at lave fejl, der fører til ulykker” (Arbejdsmiljøkonsulent, offentligt hospital)

Omvendt er der også en informant, der har gode erfaringer med at aktivere medarbejdernes vilje ved at adressere det fælles ansvar og arbejdsmiljørepræsentantens rolle.

”Det der kunne være guleroden er jo, at min bedste måde at kunne passe på mine kollegaer, er ved at de laver indberetningen”. (AMR, stor offentlig døgninstitution)

Fundet af, at medarbejdernes vilje kan have betydning for, hvorvidt der anmeldes, kan anskues både som en barriere og som en motivationsfaktor. I en fremadrettet indsats kan Arbejdstilsynet vælge at kommunikere den positive vinkel præsenteret ovenfor. I modsætning til virksomhedens vilje er medarbejderens vilje ikke betinget af lovgivningen og Arbejdstilsynets ageren. Når medarbejdere ikke ønsker at inkriminere sig selv, er det ikke på grund af hensyn til repressalier, men af hensyn til ikke at ville udstille sig selv, som én der laver fejl.

6.5 OPSUMMERING PÅ VILJE

Analyserne omkring viljen til at registrere arbejdsulykker har indeholdt ganske mange hypoteser, hvilket er et udtryk for, at der er forskellige forhold, der kan bremse viljen hos virksomheden og hos den enkelte skadelidte. Antallet af hypoteser kan således ikke tages som udtryk for, at 'vilje' er den mest betydende faktor.

Analyserne viste, at kortlægningen ikke kan påvise, at virksomhederne foretager økonomiske kalkuler, som får dem til at fravælge at registrere. Tværtimod er ønsket om at forsikre sig økonomisk som virksomhed en motiverende faktor. Ligesom nogle virksomhedsrepræsentanter også udpeger ønsket om at forebygge udgifter til sygefravær som en motiverende faktor for anmeldelser.

Virksomhederne er opmærksomme på, at anmeldelse af ulykker kan stille dem i et dårligt lys. I interviewene er der dog ingen, der erkender at have undladt anmeldelse på den baggrund. Derimod er der informanter, som beskriver, at de anmelder for at undgå at blive hængt ud for ikke at anmelde.

I forlængelse heraf er der også informanter, som opfatter en fast anmeldelsesprocedure som en del af virksomhedens imagepleje, der bl.a. skal sikre rekruttering og fastholdelse af medarbejdere.

Datagrundlaget kan ikke dokumentere, at virksomheder undlader at anmelde på grund af frygt for repressalier, men datagrundlaget viser tydeligt en modstand mod Arbejdstilsynets måde at følge op på ulykkesanmeldelser og et ønske om, at Arbejdstilsynet går mere i dialog med virksomheden omkring forebyggelse af ulykker.

Sidst men ikke mindst viser kortlægningen, at der også er mulighed for at arbejde med viljen hos medarbejderne som potentiel skadelidte. Det handler i nogen grad om at afmontere en opfattelse,

hvor egen klodsethed og fejl ikke er en reel arbejdsulykke, men i lige så høj grad omhandler det muligheden for at gøre ulykker på arbejdspladsen til et fælles anliggende.

7. Personaer

I dette afsnit anvendes analysens resultater til at beskrive forskellige personaer med betydning for registrering af ulykker ude i virksomhederne.

Vi forstår 'persona' som en typologisering på individniveau. Typologiseringen i personaer beskriver arketyper med særlige karakteristika, der har betydning for anmeldelse af arbejdsulykker. Herunder hvor i brugerrejsen den konkrete persona har sin funktion.

Personaerne er identificeret ud fra analysens resultater og anvendes til at pege på, hvilke faktorer der skal være til stede, for at personaen får registreret virksomhedens arbejdsulykker. Det vil således blive angivet for hver persona, om de skal besidde viden, evne, vilje eller alle tre dele, for at ulykker bliver anmeldt af virksomhederne.

I den bedste af alle verdener ville samtlige personaer besidde både viden, evne og vilje til at registrere arbejdsulykker. Med udgangspunkt i kortlægningen samt tidligere undersøgelser vurderer vi imidlertid ikke, at dette er realistisk. Det skal således opfattes som et minimumskrav for den pågældende persona, som angives i nedenstående analyse.

Personaerne er identificeret ud fra, hvilke personer kortlægningen har kunnet udpege som betydende for anmeldelsen af arbejdsulykker. Der er således *ikke* tale om typer af anmeldere. I de fleste virksomheder vil der derimod være mere end én person, der kan påvirke forløbet fra før ulykke til ulykken anmeldes. Der kan derfor være flere forskellige personaer til stede i en enkelt virksomhed. For hver persona er det beskrevet, hvilken information Arbejdstilsynet bør rette mod målgruppen.

De fem personaer, der er identificeret, er:

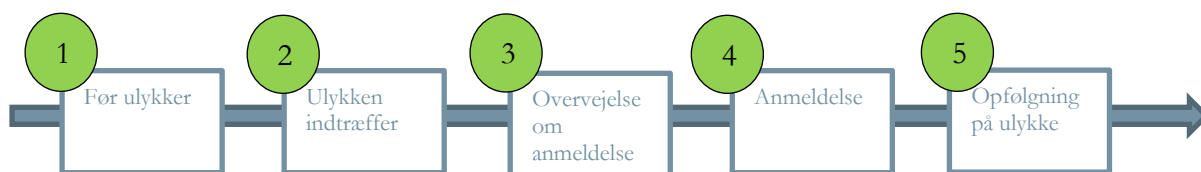
- A. Virksomhedsejer i mindre virksomheder
- B. Arbejdsleder i virksomheder med en arbejdsmiljøorganisation
- C. Administrative medarbejdere der registrerer ulykker
- D. Arbejdsmiljørepræsentanter
- E. Medarbejdere.

Personaerne beskrives i det følgende én ad gangen.

7.1 VIRKSOMHEDSEJEREN

I små ejerledede virksomheder har ejeren en hel central rolle i registreringen af arbejdsulykker. Ejeren har det overordnede ansvar for arbejdsmiljøet i virksomheden og varetager ofte også en del af det administrative arbejde. Virksomhedsejeren, der selv leder sin virksomhed, findes typisk i de små virksomheder med 1-9 ansatte, hvor der ikke er krav til en arbejdsmiljøorganisation.

Figur 7.1: Brugerrejse for ejer i mindre ejerledet virksomhed



Som illustreret ovenfor er virksomhedsejeren involveret i alle de fem trin i brugerrejsen fra før ulykke til efter anmeldt ulykke (alle trin er markeret med grøn). Ejeren har en stor betydning for, om der formidles viden om ulykker på virksomheden. Ejeren har også betydning for hvilken arbejdsmiljøkultur, der er på virksomheden. Disse to faktorer har betydning for, om de to første trin i brugerrejsen fører til en anmeldelse på den ulykke, der indtræffer.

Ejeren er samtidig gatekeeper i forhold til rent faktisk at få ulykken anmeldt til Arbejdstilsynet. Det er ejeren, der skal tage beslutningen på virksomhedens vegne, og det er også ejeren, der i dette tilfælde foretager selve anmeldelsen gennem registrering i EASY.

Efter ulykken er anmeldt og registreret, er det ligeledes ejerens ansvar at følge op på ulykken.

Da virksomhedsejeren er involveret i hele brugerrejsen, har ejeren behov for viden om arbejdsulykker, der gør ham i stand til at identificere en ulykke, når den sker. Han har brug for evnen til at kunne registrere og anmelde ulykken. Endelig har han også brug for viljen til rent faktisk at anmelde ulykken.

Tabel 7.1: Virksomhedsejerens nødvendige faktorer for anmeldelse

Viden	Evne	Vilje
Ja	Ja	Ja
Nej	Nej	Nej

For fremadrettet at sikre en højere anmeldelsesfrekvens i de små ejerledede virksomheder, hvor ejeren er den centrale aktør i anmeldelsen af ulykker, bør der arbejdes med såvel vidensniveauet, evnen og viljen hos virksomhedsejerne.

Virksomhedsejerne er generelt opmærksomme på, at de har ansvaret for, at der er et sundt og sikkert arbejdsmiljø på virksomheden. I de små virksomheder er der ikke krav om en arbejdsmiljøorganisation, og det kan ikke forudsættes, at ejerne har den nødvendige viden, der skal til for at identificere alle arbejdsulykker.

Virksomhedsejerne i mindre virksomheder har typisk erfaring med kommunikation med det offentlige via virk.dk, bogføring og andre administrative opgaver. Det må derfor antages, at de har evnerne til at udfylde en registrering i EASY. Det kan dog være hensigtsmæssigt at nedbryde nogle af de barrierer, der er i forbindelse med EASY herunder tilmeldingsproceduren og de kategorier, der anvendes til at beskrive ulykken, som det fremgår af kapitel fem.

Erfaringen med de forskellige administrative opgaver forbundet med at have en virksomhed har dog også medført en modstand i forhold til bureaukrati generelt blandt mange virksomhedsejere, hvilket er en central kontekstfaktor at have i bagehovedet i arbejdet med at højne anmeldelsesfrekvensen.

En arbejdsulykke kan være dyr for en arbejdsgiver både i form af bøder og i form af fravær hos den skadelidende. Dette er et vigtigt opmærksomhedspunkt at have for øje, da det kan påvirke virksomhedsejerens vilje til at registrere en arbejdsulykke.

7.2 ARBEJDSLEDEREN

Arbejdslederen i virksomheder, der ikke er ejerledede, har mange af de samme funktioner som virksomhedsejeren i de ejerledede virksomheder. Arbejdslederen kan findes i både de mellemstore virksomheder med 10-34 ansatte, hvor der er krav om en arbejdsmiljøorganisation og i virksomheder med flere end 35 ansatte, hvor der er krav om en niveaudelt arbejdsmiljøorganisation. De arbejdsledere, der er involveret i anmeldelsen af ulykker, vil ofte også være medlem af AMO. Derfor vil de i mange

tilfælde også have gennemført en arbejdsmiljøuddannelse, hvilket også bekræftes af informanter i denne kortlægning.

Figur 7.2: Brugerrejse for arbejdsleder i virksomhed med AMO



Som illustreret ovenfor er arbejdslederen involveret i alle fem trin i brugerrejsen (alle er markeret med grøn).

Før ulykken har arbejdslederen ansvaret for arbejdsmiljøarbejdet. En del af dette arbejde er at skabe en kultur og et arbejdsmiljø, hvor ulykker forebygges i så vidt muligt omfang.

Når ulykken indtræffer, skal det være både muligt og legitimt at gå til arbejdslederen. Derfor har lederen en vigtig rolle som kulturbærer. Lederen skal tage de ulykker og hændelser, der sker, alvorligt og reagere på dem.

Når ulykker er sket, og det skal overvejes, om ulykken skal anmeldes, skal arbejdslederen handle på den viden, vedkommende har fra sin arbejdsmiljøuddannelse. Det skal i sidste ende munde ud i en beslutning om registrering eller ej. I store virksomheder kan beslutningen også være, om der skal sendes information om ulykken videre i virksomhedens arbejdsmiljøsystem eller ej.

I nogle tilfælde er det arbejdslederen, der foretager registreringen, mens det i andre tilfælde er en administrativ medarbejder eller en særafdeling, der registrerer ulykken i EASY. Arbejdslederen har ikke nødvendigvis erfaring med systemer som EASY, og det er derfor vigtigt, at systemet appellerer til mindre erfarne brugere af offentlige registreringssystemer. På samme måde er det vigtigt, at det er simpelt at logge ind på systemet.

Efter ulykken er anmeldt, er det arbejdslederens ansvar at få fulgt op på ulykken og forebygge, at lignende ulykker sker. I bedste fald igangsættes et forebyggende arbejde.

Tabel 7.2: Arbejdslederens nødvendige faktorer for anmeldelse

Viden	Evne	Vilje
Ja	Ja	Ja
Nej	Nej	Nej

For arbejdslederen gælder som nævnt mange af de samme forhold som for ejerne i de ejerledede virksomheder. Der er dog tre væsentlige forskelle.

For det første, har arbejdslederen ikke egne økonomiske interesser at varetage i arbejdsmiljøarbejdet. Da arbejdslederen har et medansvar for virksomhedens økonomi og repræsenterer virksomhedens interesser, kan der dog godt opstå konflikter med den enkelte medarbejders interesse i at få anmeldt en arbejdsulykke. Desuden kan arbejdslederen have en interesse i, at vedkommendes afdeling skal fremstå kompetent og velfungerende og på den baggrund undlade at anmelde ulykker i sin afdeling.

For det andet, har arbejdslederen ofte deltaget i en arbejdsmiljøuddannelse og har derfor som udgangspunkt et tilstrækkeligt vidensniveau til at kunne identificere de arbejdsulykker, der sker på arbejdspladsen.

For det tredje har arbejdslederen i modsætning til virksomhedsejeren ikke nødvendigvis erfaring med kommunikation med det offentlige via virk.dk, bogføring og andre administrative opgaver. Det kan derfor ikke blot antages, at de har evnerne til at udfylde en anmeldelse i EASY.

7.3 DEN ADMINISTRATIVE MEDARBEJDER

Dataindsamlingen og den efterfølgende analyse har vist, at administrative medarbejdere ofte har en vigtig funktion i forbindelse med anmeldelse. I mange virksomheder er det administrativt personale, der foretager selve registreringen af arbejdsmiljøulykker. Også selvom de ellers ikke er involveret i arbejdsmiljøarbejdet eller deltager aktivt i udførelsen af kerneopgaven. Dette gør sig især gældende for de mellemstore virksomheder, da de administrative medarbejdere, som anmelder ulykker i de store virksomheder, ofte er del af en HR-afdeling og dermed arbejder med personalesager og/eller arbejdsmiljø generelt.

Figur 7.3: Brugerrejse for den administrative medarbejder



Som illustreret ovenfor er den administrative medarbejder som udgangspunkt kun involveret i selve anmeldelsen. Det kan for eksempel være gennem registrering i EASY. Den administrative medarbejder har dermed en vigtig funktion i forhold til anmeldelsen, da en korrekt anmeldelse er nødvendig for at få et retvisende billede af omfanget og karakteren af arbejdsulykker på det danske arbejdsmarked.

Udover selve registreringen er kommunikationen med de øvrige aktører, der er involveret i anmeldelsen – ledere og medarbejdere – et vigtigt led i anmeldelsen. Den administrative medarbejder skal kunne modtage og videregive korrekte oplysninger, både når ulykken skal registreres og ved en eventuel efterfølgende opfølgning.

Tabel 7.3: Den administrative medarbejders nødvendige faktorer for anmeldelse

Viden	Evne	Vilje
Ja	Ja	Ja
Nej	Nej	Nej

Den administrative medarbejder har først og fremmest brug for at kunne tilgå og betjene EASY eller lignende systemer. For at støtte den administrative medarbejder kan kategoriseringen i EASY med fordel gøres lettere. Det gælder både ulykkens hændelsesforløb og ulykkens karakter.

Det er samtidig vigtigt, at arbejdsmiljøorganisationen i virksomheden generelt er understøttende, således at den administrative medarbejder overhovedet får besked om, at der er sket en ulykke, som vedkommende skal registrere.

7.4 ARBEJDSMILJØREPRÆSENTANTEN

I virksomheder med over 9 ansatte er der lovkrav om, at der skal udpeges en arbejdsmiljørepræsentant og etableres en arbejdsmiljøorganisation (AMO). Repræsentantens rolle varierer fra virksomhed til virksomhed, men i alle tilfælde har repræsentanten en opgave i forhold til at opretholde et godt arbejdsmiljø. Blandt de virksomheder, der indgår i analysen, er der eksempler på, at arbejdsmiljørepræsentanten er med til at anmelde ulykker eller beskrive selve hændelsen, men typisk er arbejdsmiljørepræsentanten primært med til at informere om arbejdsmiljøregler og bidrage til at kontrollere arbejdsmiljøet.

Figur 7.4: Brugerrejse for arbejdsmiljørepræsentant



Som illustreret ovenfor er arbejdsmiljørepræsentanten involveret i de tre første skridt fra før ulykke til overvejelse om anmeldelse af ulykke. I disse første tre trin har arbejdsmiljørepræsentanten en opgave i forhold til at sprede viden om, hvad arbejdsulykker er, hvilke procedurer der skal følges, hvis en arbejdsulykke indtræffer samt at få kommunikeret eventuelle ulykker videre til ledelseslaget og de aktører, der står for registrering af ulykker. Derudover er arbejdsmiljørepræsentanten også involveret i opfølgningen på ulykken, da vedkommende kan være med til at få igangsæt et forebyggende arbejde.

Tabel 7.4: Arbejdsmiljørepræsentantens nødvendige faktorer for anmeldelse

Viden	Evne	Vilje
Ja	Ja	Ja
Nej	Nej	Nej

Arbejdsmiljørepræsentantens deltagelse i en arbejdsmiljøuddannelse betyder, at vedkommende som udgangspunkt har et tilstrækkeligt vidensniveau til at kunne identificere de arbejdsulykker, der sker på arbejdspladsen. Det er dog stadig vigtigt, at arbejdsulykker og identificeringen af dem, samt hvordan

arbejdsmiljørepræsentanten kan sprede denne viden i egen virksomhed, er en del af den obligatoriske arbejdsmiljøuddannelse.

Arbejdsmiljørepræsentanten er en central del af virksomhedens arbejdsmiljøorganisation og skal bidrage til en understøttende kultur i forhold til anmeldelse af ulykker. Arbejdsmiljørepræsentanten har således ingen interesse i *ikke* at anmelde ulykken, derfor er vilje ikke en betydende faktor for arbejdsmiljørepræsentanten.

For arbejdsmiljørepræsentanten er det afgørende, at arbejdsulykker anses som del af det generelle arbejdsmiljø. Dette betyder for Arbejdstilsynet, at det er hensigtsmæssigt at samtænke arbejdsmiljøområdet generelt og ulykker i endnu højere grad end tilfældet er nu. Her handler det om at styrke virksomhedernes generelle arbejdsmiljøorganisation for på den måde at understøtte virksomhedernes evne til at anmelde ulykker.

7.5 MEDARBEJDEREN

Den enkelte medarbejder uden særligt ansvar for arbejdsmiljøarbejdet er mindre involveret i arbejdet med anmeldelse af ulykker end de øvrige personer i dette kapitel. Analysen har dog vist, at medarbejderne også har en vigtig rolle i forhold til at komme underanmeldelsen af ulykker til livs. Medarbejderne er først og fremmest vigtige, når de selv er involveret i en ulykke. For at ulykken kan anmeldes, kræver det, at ulykken bliver kommunikeret videre til de rette aktører i virksomheden. Her er medarbejdere, der er involveret i ulykker eller vidne til ulykker, vigtige centrale aktører.

Figur 7.5: Brugerrejse for medarbejderen



Som illustreret ovenfor er den almindelige medarbejder involveret i faserne før ulykke, og når ulykken indtræffer.

Medarbejderne på både store og små virksomheder har krav på et sikkert arbejdsmiljø. Den enkelte medarbejder har dog ikke nødvendigvis viden om, hvad der kendetegner et sikkert og sundt arbejdsmiljø. Men de skal følge den oplæring og instruktion, de får fra leder etc. Den enkelte medarbejder har heller ikke nødvendigvis viden om, hvad en arbejdsulykke er. Da en grundlæggende viden om,

hvad der skal reageres på, og hvad der ikke skal reageres på, er en forudsætning for, at arbejdsulykker i sidste ende bliver anmeldt, er medarbejderens videns- og viljeniveau en vigtig faktor i arbejdsmiljøarbejdet.

Tabel 7.6: Den almindelige medarbejders nødvendige faktorer for anmeldelse

Viden	Evne	Vilje
Ja	Ja	Ja
Nej	Nej	Nej

For fremadrettet at sikre en højere anmeldelsesfrekvens i virksomhederne, er det relevant at arbejde med medarbejderes vidensniveau såvel som deres vilje i forhold til at anmelde arbejdsulykker generelt.

Samtidig er det vigtigt, at arbejdsmiljøorganisationen i virksomheden generelt er understøttende, således at medarbejderen har en oplevelse af, at der er fokus på arbejdsmiljø, herunder ulykker og forebyggelse af ulykker, at de kender virksomhedens procedurer og har en oplevelse af, at virksomheden vil tage en eventuel ulykke alvorligt. Dette betyder for Arbejdstilsynet, at det er hensigtsmæssigt at samtænke arbejdsmiljøområdet generelt og ulykker i endnu højere grad end tilfældet er nu. Her handler det om at styrke virksomhedernes generelle arbejdsmiljøorganisation for på den måde at understøtte virksomhedernes evne til at anmelde ulykker.

I virksomheder med en velfungerende arbejdsmiljøkultur har medarbejderens vilje ikke betydning for, om en ulykke bliver anmeldt. Medarbejderen har som udgangspunkt ingen interesse i ikke at få anmeldt en ulykke. En dårlig kultur kan forhindre medarbejderen i at følge sin egen interesse og anmelde en eventuel ulykke. Medarbejderens vilje kommer således i spil, hvis virksomheden ikke samlet set har viden og evne til at anmelde arbejdsulykker.

8. Idekatalog

Nedenstående idekatalog er struktureret efter områderne ”Viden, Evne og Vilje”. Idekataloget vil beskrive forslag til aktiviteter under de tre områder, udpege motivationsfaktorer og pege på ”lavthængende frugter”. I det omfang det enkelte forslag er relevant i forhold til bestemte personaer, vil dette blive beskrevet.

8.1 VIDEN

Viden om hvilke regler og krav, der er gældende i forhold til anmeldelse af arbejdsulykker, er et essentielt fundament for alle typer af virksomheder, hvis de skal have mulighed for at anmelde arbejdsulykker korrekt. Kortlægningen viser, at ingen af de adspurgte har den fulde indsigt i regelsættene, men samtidig at et meget basalt vidensniveau er nok til at få virksomhederne til at registrere hændelsen.

Vores anbefaling omhandler to forskellige niveauer. For det første kræver en indsats omkring virksomhedernes vidensniveau et stykke internt arbejde i Arbejdstilsynet. For det andet er der indsatsen, som retter sig mod virksomheder og medarbejdere.

8.1.1 Indsats i Arbejdstilsynet

Det er urealistisk, at virksomhederne skal kunne anmelde korrekt, når regelsættet er så komplekst, som det er, og sammensat af to lovgivninger.

Det fremstår således tydeligt, at virksomhedsrepræsentanter ikke oplever eller forstå adskillelsen mellem arbejdsmiljøloven og arbejdsskadesikringsloven. Vi anbefaler, at Arbejdstilsynet fremfor at søge at forklare virksomhederne denne sontring, øger det tværgående samarbejde i administrationen af de to regelsæt, således at der i kommunikationen fra Arbejdstilsynet til virksomhederne tages højde for, at sontringen ikke eksisterer hos virksomhederne.

Et øget tværgående samarbejde på myndighedsniveau gør det muligt, at overholdelse af arbejdsmiljølovgivningen ”hæfter sig på” en lettere forståelse og motivation fundet i arbejdsskadesikringsloven; viden om, at en anmeldelse har betydning for forsikringen af såvel skadelidte og virksomheden, er den absolutte motivationsfaktor, der kan være indgangen til kommunikation om anmeldelser af arbejdsulykker generelt.

Forslagene er således:

- Skab en entydig fortolkning af afgrænsningen af, hvilke ulykker der skal anmeldes
- Styrk samarbejdet mellem de to regelsæt internt i Arbejdstilsynet
- Anvend forsikringen af skadelidte og virksomheden som den absolutte motivationsfaktor og dermed adgang til kommunikation om anmeldepligten.

8.1.2 Indsats rettet mod virksomheder

Erkendelsen af, at der ikke skelnes mellem de to regelsæt på virksomhedsniveau, fører til en anbefaling om, at kommunikationen til virksomhederne skal tage afsæt heri. Konkret kan det føre til at motivere virksomhederne til at registrere alt ved at kommunikere ”better safe than sorry”-princippet og lad dem vide, at EASY sorterer i forhold til regelsæt og i forhold til, om den konkrete registrering skal konverteres til en reel anmeldelse.

Denne form for kommunikation bør desuden rette sig mod alle personaer på nær ’den administrative’ medarbejder. En effektiv kommunikation vil formodentlig skulle målrettes hhv. virksomhedsejere, AMR’er og medarbejdere, men formålet vil være den samme ”hellere anmelde én gang for meget end én gang for lidt” og ”hvis du er i tvivl – anmeld!”.

En bred oplysningskampagne vil kunne skabe den basale viden hos medarbejderne, som øger presset fra skadelidte og kollegaer i forhold til at få anmeldt en hændelse. Samtidig kan en sådan kampagne imødegå de udfordringer, der kan findes hos medarbejdere personligt og i en virksomhedskultur, hvor ”egne fejl” kan være svære at erkende (jf. vilje hos medarbejderne afsnit 6.4).

Forslagene er således:

- Erkend at sondringen mellem de to regelsæt ikke eksisterer i virksomhederne og kommuniker derefter ved at skabe den basale viden, der sætter registreringsprocessen i gang
- Målret kommunikationen til de opstillede personaer i forhold til formulering af budskabet og i forhold til kommunikationskanaler fx en bred oplysningskampagne målrettet medarbejdere og/eller specifikke materialer til arbejdsmiljøuddannelserne
- ’Keep it simple’ for virksomhederne og gør det tydeligt for virksomhederne, at EASY foretager sortering i registrering og anmeldelse, samt hvilket regelsæt anmeldelsen falder ind under.

8.2 EVNE

Virksomhedernes evne til at foretage korrekte anmeldelser viste sig i kortlægningen at omhandle to niveauer: det organisatoriske og det praktiske.

I forhold til den organisatoriske kapacitet til at gennemføre korrekte registreringer så vi, at anmeldemønstret hænger sammen med et systematisk arbejdsmiljøarbejde gerne med et strategisk sigte og dermed en forebyggende anvendelse af arbejdsmiljødrøftelsen i forhold til arbejdsulykker. Hertil virker ledelsens involvering heri understøttende.

Dette fører til en anbefaling om, at Arbejdstilsynet i en øget tværgående indsats tænker arbejdsulykker og anmeldelse heraf aktivt ind i organiseringen af arbejdsmiljøarbejdet og som en naturlig følge heraf i uddannelse af aktørerne i virksomhedernes AMO. Arbejdsmiljøuddannelserne er en oplagt platform for ovennævnte målrettede kommunikation til de opstillede personaer, der deltager i disse, og til at fokusere sin kommunikation mod:

- Skab basal viden om anmeldepligt
- Tydeliggør AMO's opgave i at skabe faste procedurer for registreringsprocessen internt i virksomheden
- Synliggør hvordan registreringerne kan anvendes i AMO's arbejde.

På det praktiske niveau viser kortlægningen behov for at hjælpe de virksomheder, som sjældent har arbejdsulykker og dermed ikke opnår erfaring med registreringsprocedurerne i EASY. Derfor anbefaler vi, at Arbejdstilsynets call-center får mulighed for at gennemføre anmeldelsen som en telefonsurvey, hvor call-centerets medarbejder foretager registreringerne på baggrund af virksomhedsrepræsentantens svar.

I et læringsperspektiv kunne det være relevant for nogle virksomheder, at Arbejdstilsynet benytter TeamViewer, det vil sige funktionen, hvor Arbejdstilsynet overtager styringen på anmelderens PC, så vedkommende lærer, hvordan man gør. Vi er klar over, at dette er en omkostning, hvor det må vurderes i en samlet prioritering af området, hvorvidt dette vil være en god investering i forhold til at oplære virksomhederne.

Forslagene er således:

- Arbejdstilsynet skal samarbejde internt således, at arbejdsulykker og anmeldelse heraf tænkes ind i øvrige indsatser for at skabe en hensigtsmæssig organisering af arbejdsmiljøarbejdet på virksomheder
- Brug arbejdsmiljøuddannelserne til at understrege AMO's rolle i at etablere faste procedurer ved ulykkestilfælde. Udarbejd eller indhent forskellige eksempler på organisering af procedurer og beskrivelser til inspiration i uddannelsen.
- Brug arbejdsmiljøuddannelserne til at sikre den basale viden om anmeldepligten og budskabet om at systemet sorterer, så ”hellere én for meget end én for lidt”

- Udarbejd inspiration til, hvordan fokus på registreringerne kan bringes ind i fx køresedler, arbejdsedler eller lignende
- Skab synlige mulighed for at virksomheder kan anmelde via call-centeret enten gennemført som telefonsurvey eller via Teamviewer.
- Kommuniker at EASY forestår sortering og skab svarkategorier, der er meningsfulde for virksomhederne.

8.3 VILJE

Kortlægningen viser tydeligt, at viljen hos virksomhederne knytter sig til ønsket om at sikre medarbejderen og virksomheden mod et muligt efterspil i form af mén og behov for behandling. Derfor er det en mulighed at kommunikere eksempler på, hvor en ulykke ikke er anmeldt, men får et efterspil, og hvordan det stiller hhv. skadelidte og virksomheden. En sådan ”Skræmmekampagne” kan øge fokus og skabe en instinktiv mening med at anmelde ulykker.

Vi ser i kortlægningen også muligheder for at skabe en kollektiv bevidsthed i virksomhederne om, at ”min ulykke kan blive en andens”, og at dette understøtter medarbejdernes vilje til at oplyse om ulykkestilfælde. Det kollegiale aspekt er adgangsvejen til en mere forebyggende indsats, hvori registreringer indgår.

Begge budskaber kan tænkes ind i en bred oplysningskampagne, men også tilpasses kommunikation til AMO-medlemmer med inspiration til, hvordan AMO kan arbejde med kulturen omkring arbejdsulykker i virksomheden, så det undgås, at en ulykke bliver tilskrevet den enkelte medarbejders egne fejl eller klodsethed.

I afsøgningen af virksomhedernes vilje til at anmelde viste der sig en væsentlig modstand mod Arbejdstilsynets opfølgning på anmeldelserne. Dette handler ikke om bøder eller påbud, men om Arbejdstilsynets tilgang til disse tilsyn. Det positive er, at virksomhederne ønsker sig en mere proaktiv tilsynsvirksomhed med højere grad af rådgivning for at forebygge fremtidige hændelser eller gentagelse af den konkrete ulykke. Oxford Research anbefaler, at opfølgningen på arbejdsulykker tænkes aktivt ind i det udviklingsarbejde, der pågår, omkring tilsynsvirksomheden med øget dialog og fokusering på risici.

Forslagene er således:

- At Arbejdstilsynet bruger virksomhedernes vilje til at sikre medarbejderne og virksomheden ved at bruge eksempler om konsekvenserne af ikke at anmelde til at skabe fokus

- At forebyggelsen lægges ind i budskaber til medarbejderne i form af at hjælpe kollegaerne ved at anmelde egen ulykke, så hændelsen ikke gentages
- At opfølgning på arbejdsulykker inkluderes specifikt i det generelle udviklingsarbejde omkring tilsynsvirksomheden, så forebyggelse bliver et mere tydeligt formål.

8.4 OPSAMLING PÅ IDÉER

De opstillede forslag er ovenfor opdelt på, hvilke kontekstfaktorer der påvirkes. I dette afsnit løsriver vi os fra denne opdeling og samler op ved at se på forskellige arenaer, og hvordan forslagene spiller sammen.

En grundlæggende beslutning i forhold til kommunikationen over for virksomhederne er, om Arbejdstilsynet vælger at følge anbefalingen om at skabe basal viden hægtet på motivationen om at sikre sig. Hvis dette kobles med viden om, at EASY foretager sorteringen af registreringer, giver dette flere muligheder:

1. Generel oplysningskampagne til borgerne evt. i form af en ”skræmmekampagne”
2. Oplys AMR’er og virksomhedsledere om, at ”hellere én gang for meget end én gang for lidt” og at systemet nok skal sortere. Dette kan dels oplyses via arbejdsmiljøuddannelserne, dels via Arbejdstilsynets kommunikationskanaler i øvrigt, dels ved at gå i partnerskab med arbejdsmarkedspartere og anvende de forskellige organisationer som formidlingskanaler.

Uanset ovenstående er der en oplagt mulighed for, at øget samarbejde internt i Arbejdstilsynet kan medvirke til at nedbringe underanmeldelser af arbejdsulykker efter arbejdsmiljølovgivningen. Det være sig både i form af mere entydig fortolkning af reglerne ved at hægte sig på et generelt arbejde med AMO og ved at hægte sig på et generelt udviklingsarbejde omkring tilsyn.

Der synes også en særlig mulighed ved at udarbejde eller indhente eksempler på procedurer omkring ulykkestilfælde samt det forebyggende arbejde omkring ulykker bl.a. i form af kultur-/holdningsarbejde og ved at bringe det strategisk ind i arbejdsmiljøuddannelserne.

I og med at EASY er under revision og ganske langt i denne proces, kan vi kun håbe, at der tages højde for nogle mere meningsfulde svarkategorier, som vil gøre det lettere for virksomhederne at foretage anmeldelsen. Det er dog, uagtet om dette lykkes, en ret simpel løsning at oprette en særlig rådgivning i Arbejdstilsynets call-center, der har kompetencerne til:

- at rådgive i tvivlsspørgsmål, mens en virksomhedsrepræsentant sidder og anmelder i EASY
- gennemføre selve anmeldelsen som telefonsurvey eller over Teamviewer.

9. Datagrundlag og metode

Kortlægningen af barrierer og motivation hos virksomhederne for at anmelde arbejdsulykker er gennemført i perioden oktober til december 2016.

I det følgende beskrives analysens design, metodiske tilgang og det indsamlede datagrundlag.

9.1 ANALYSEDESIGN

Analysedesignet er tilrettelagt, så kortlægningen dels anvender forskellige metoder, dels indhenter viden fra forskellige typer af kilder.

Kortlægningen er tilrettelagt med anvendelse af to tilgange i dataindsamlingen. De to tilgange er anvendt på samtlige kilder og informanter i kortlægningen.

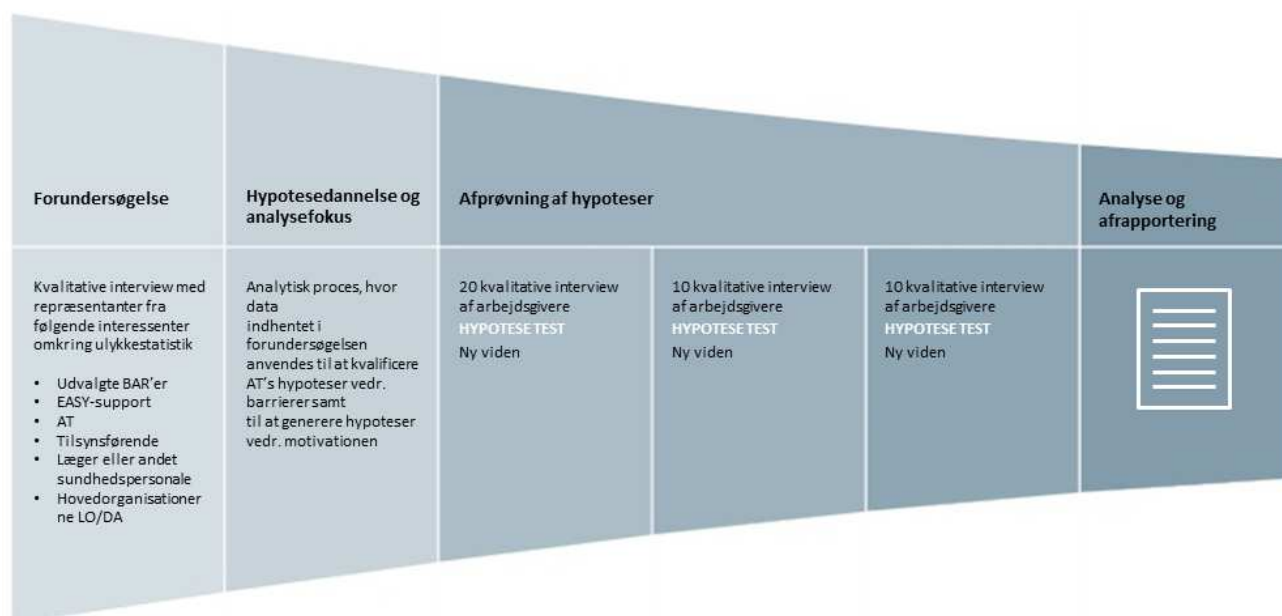
- En eksplorativ tilgang
 - Denne del af undersøgelsen afdækker med en åben tilgang virksomhedernes barrierer og motivation for at anmelde arbejdsulykker. Virksomhedernes egne holdninger og input vil være styrende for denne del af kortlægningen.
- En deduktiv tilgang
 - Denne del af undersøgelsen afprøver en række hypoteser om virksomhedernes motivation og barrierer for anmeldelse af ulykker. Hypoteserne afprøves på de virksomheder, der deltager i undersøgelsen samt på øvrige datakilder, der anvendes i undersøgelsen.

Analyseprocessen er påbegyndt med et åbent udgangspunkt, hvor vi har stillet os åbent og nysgerrige på, hvilke barrierer og motivation virksomhederne har i forhold til at anmelde arbejdsulykker. I processen zoomede vi herefter langsomt ind og har indkredset det konkrete indhold af de pågældende barrierer og motivation samt deres vægtning i forhold til hinanden.

På baggrund af analysen er der udviklet en række personaer (typer af anmeldere), som fremtidige tiltag mod underanmeldelse af arbejdsulykker kan tage udgangspunkt i. For hver persona er der en beskrivelse af roller i forhold til anmeldelsen samt en analyse af, hvilke barrierer og motivationer personaen har for anmeldelse.

Analysedesignet er illustreret i figur 9.1 herunder:

Figur 9.1: Kortlægningens analysedesign



9.2 ANVENDTE METODER

Kortlægningen bygger på kvalitative metoder. Kilderne og metoderne er efterfølgende trianguleret i den samlede analyse af motivation og barrierer for virksomheden. Kilderne er ligeledes trianguleret i udviklingen af idékataloget. De tre metoder der er anvendt er

- Desk research/dokumentstudier
- Nøgleinterview (10 stk.)
- Interview med virksomheder (35 stk.)

9.2.1 Desk Research

Kortlægningen er indledt med at afsøge eksisterende viden om barrierer og motivationsfaktorer i forhold til virksomhedernes registrering af ulykker.

Centrale udgivelser har været rapporter såsom 'Underrapportering af arbejdsulykker' (LO 2015), 'Udredning af årsager til udvikling i anmeldte arbejdsulykker 1996-2010' (NFA) samt tidligere nævnte rapport om arbejdsulykker og forebyggelse fra maj 2016 udgivet af Arbejds miljørådet.

Vi har endvidere anvendt eget rådata fra tidligere undersøgelser, hvor virksomheder har været væsentlige kilder til mere generelle spørgsmål omkring arbejdsmiljø: 'Evaluering af samarbejdet om arbejdsmiljø i virksomheder (AMO)', 'Evaluering af forebyggelsesfonden', 'Evaluering af forebyggelsespakker' og 'Evaluering af branchearbejdsmiljørådenes (BAR) aktiviteter i perioden 2007-2012'.

Ved at inddrage dette datamateriale har vi hentet inspiration til de anbefalinger, der er beskrevet i idékataloget.

9.2.2 Nøgleinterview

I forbindelse med forundersøgelsen - før virksomhedsinterviewene - er der gennemført 10 interview med personer, der på forskelligvis har arbejdet med arbejdsulykker og registrering heraf i længere tid. Interviewene er gennemført med henblik på at få forskellige bud på barrierer og særligt mulige motivationsfaktorer i forhold til anmeldelse af arbejdsulykker.

Interviewpersonerne besidder viden på forskelligt niveau i forhold til anmeldelse af ulykker. Nogle informanter som eksempelvis Kent Jacob Nielsen besidder en teoretisk viden og en overordnet viden om ulykker, mens andre informanter har en mere praktisk viden om anmeldelse, endelig er der informanter, der besidder branchespecifik viden.

Interviewpersoner:

- Kent Jacob Nielsen, Ph. d., Souschef, Arbejdsmedicinsk Klinik Herning
- Kjeld Jensen, Miljøkonsulent, 3F og BAR Transport
- Anne Marie Hagelskjær Smit, HR- og Arbejdsmiljøchef, GLS-A og BAR Jord til bord
- Jacob Munk, Sekretariatschef, BAR Bygge og Anlæg
- Jens Skovgaard Lauritsen, Chefkonsulent, DA
- Niels Sørensen, Konsulent, LO
- Anders Christensen, Arbejdstilsynet, Kontor for Kemi, ulykker og internationalt samarbejde.
- Lene Zeuten Vang, Arbejdstilsynet, Kontor for Arbejdsskader
- Ulla Binger, Arbejdstilsynet, Kontor for Analyse og Data
- Ulrik Olsen, Tilsynsførende, Tilsynscenter Øst, Arbejdstilsynet

Interviewene er gennemført ud fra en todelt semistruktureret interviewguide:

Interviewene indledtes eksplorativt, og informanten havde mulighed for at bidrage til at pege på kilder til yderligere desk research og videre analyse af dokumenter.

Anden del af interviewene fokuserede på informanternes forestillinger og vurderinger af barrierer og motivationsfaktorer hos virksomhederne. Her var der således ikke nødvendigvis tale om sikker viden, men om kvalificerede bud, som kunne anvendes i den videre analyse og i den videre hypotese-generering.

9.2.3 35 Interview med virksomheder

I en undersøgelse af barrierer og motivation hos virksomhederne er det essentielt at virksomhederne inddrages i dataindsamlingen som den væsentligste datakilde. Det er samtidig vigtigt, at virksomhederne er inddraget med en høj grad af åbenhed for deres perspektiver, så undersøgelsen ikke lukker sig om forudindtagede positioner og hypoteser. Det er virksomhederne, der i sidste ende skal ændre handle-mønstre, hvis anmeldelsen af arbejdsulykker skal stige fremover.

Interviewene har haft karakter af en samtale, hvor interviewer og informant sammen afdækker informanternes perspektiver. Konkret anvendes metoden *conversational interview* (Yanow, s. 32)¹⁰, som er udviklet i etnografiske studier. Metoden er netop hensigtsmæssigt, når der både skal indhentes konkrete svar på interviewerens spørgsmål (hypoteseafprøvning) og der informantens egne perspektiver og forståelse af problemstillingen skal afdækkes.

Da interviewet skal afdække informantens perception af anmeldelse af arbejdsulykker, er det vigtigt at spørge bredt ind til de enkelte aspekter i processen fra en arbejdsulykke opstår til en eventuel anmeldelse og opfølgning herpå.

Interviewet får på den måde en dobbelt funktion som datakilde i analysen. For det første er det en primær kilde til virksomhedernes eget perspektiv på anmeldelse af ulykker. For det andet giver det mulighed for at udfordre de foreløbige fund i analysen gennem hypoteseafprøvning.

¹⁰ Yanow, Dwora (1999): *Conducting Interpretive Policy Analysis*. London: Sage

9.2.4 Gennemførelse

De 35 interview er gennemført ud fra en semistruktureret interviewguide.

Før selve interviewet har interviewereren sat sig ind i virksomhedens karakteristika herunder størrelse, branche og jobgrupper. Intervieweren forbereder sig derved på, hvilke særlige risici og hvilken lovgivning, der gør sig gældende for virksomheden.

Interviewet er indledt med en række åbne spørgsmål, for at afdække virksomhedens perspektiv på arbejdsulykker og anmeldelse heraf. Disse spørgsmål tager udgangspunkt i virksomhedens egne erfaringer med at anmelde arbejdsulykker. I den forbindelse har interviewereren kunne bringe oplysninger fra Arbejdstilsynets ulykkesregister i spil, så samtalen har centreret sig om konkrete ulykker.

Anden del af interviewet afprøver de opstillede hypoteser gennem en række spørgsmål, der operationaliserer hypoteserne i et hverdagsprog. Til sidst i interviewet genbesøges virksomhedens perspektiv, hvor interviewer og informant kan med afsæt i interviewet pege på, hvilke muligheder informanten ser i forhold til at fjerne barrierer og skabe motivation for at anmelde arbejdsulykker.

9.3 SAMPLING OG DATAGRUNDLAG

Da undersøgelsen er kvalitativ og skal afdække *hvilke* og ikke *hvor mange* barrierer og motivation virksomhederne har for at anmelde arbejdsulykker, er det ikke et krav, at undersøgelsen er repræsentativ. Det er derfor ikke nødvendigt, at inkludere alle typer af brancher og virksomheder.

For at undersøgelsens konklusioner kan drages på et så validt grundlag som muligt (35 interview), er det imidlertid vigtigt at have en spredning på virksomhedstype. Det er samtidig vigtigt for undersøgelsens brugbarhed og udvikling af anbefalinger, at virksomhederne, der inddrages i undersøgelsen, kan segmenteres i forskellige undergrupper. Der kan antageligvis være stor forskel på, hvordan en lille håndværksvirksomhed og en stor produktionsvirksomhed håndterer arbejdsulykker.

9.3.1 Første samplingsrunde

Samplingen og rekrutteringen af virksomheder er foregået i to runder. I hver runde blev der opstillet samplingskriterier. Kriterierne er fastsat på baggrund af hypoteser udviklet under forundersøgelsen. Hypoteserne har alene tjent til formål at fokusere samplingen, og det er ikke undersøgt, hvorvidt hypoteserne rent faktisk holder stik. **I første runde** blev der rekrutteret 18 virksomheder ud fra følgende kriterier.

- De mest udsatte brancher jævnfør arbejdstilsynets ulykkesstatistik blev prioriteret.
 - Ud fra en forventning om at mørketallet er størst i brancher med høj incidens
- Mindre virksomheder med 2-34 ansatte blev prioriteret

- Ud fra en forventning om, at de mindre virksomheder har mindre viden om arbejdsulykker
- Private virksomheder blev prioriteret fremfor offentlige
 - Ud fra en forventning om, at de private virksomheder arbejder mindre systematisk med registrering end de offentlige
- Virksomheder med anmeldte ulykker med kort fravær (1-6 dage) blev prioriteret.
 - Ud fra at kunne undersøge om virksomhederne har en bagatelgrænse, og hvorfor de i så fald anmelder de mindre ulykker.

Virksomhederne blev udtrukket fra Arbejdstilsynets database over virksomheder med anmeldte ulykker i perioden 2012-2015. Derfor har alle de samlede virksomheder haft minimum en anmeldt arbejdsulykke i den pågældende periode.

Tabel 9.3.1: Oversigt over sampling første interviewrunde

Branche	Kvinde	Mand	Antal interview
01 Anlægsarbejde	1		1
03 Færdiggørelse af byggeri	1	1	2
10 Metal og maskiner	2	1	3
18 Landbrug, skovbrug og fiskeri	3	2	5
21 Politi, beredskab og fængsler		1	1
29 Transport af gods	2	1	3
30 Transport af passagerer	1	1	2
32 Døgninstitutioner og hjemmepleje		1	1
Hovedtotal	10	8	18

9.3.2 Anden samplingsrunde

Efter første runde vurderede projektteamet, at der var en vis mæthed i data på de små virksomheder, og at de større virksomheder i højere grad end de små og mindre virksomheder kunne bidrage med forslag til, hvad der generelt kan motivere virksomheder til at anmelde arbejdsulykker. Der blev derfor opstillet en række nye kriterier for anden runde:

- Virksomheder med flere p-enheder
 - For at undersøge hvordan viden om hvornår der skal anmeldes ulykker kan strømme ud i en kompleks organisation
- Virksomheder med mange unge ansatte
 - Ud fra en forventning om, at unge i højere grad accepterer mindre ulykker som en del af arbejdet

- Virksomheder med ulykker med mere end 14 dages fravær
 - For at undersøge om mindre ulykker bliver bagatelliseret.

Tabel 9.3.2: Oversigt over sampling anden interviewrunde

Branche	Kvinde	Mand	Antal interview
01 Anlægsarbejde		1	1
02 Opførelse og nedrivning af byggeri		1	1
04 Butikker	3	2	5
05 Engros	1		1
10 Metal og maskiner	2	1	3
14 Træ og møbler		1	1
21 Politi, beredskab og fængsler		1	1
27 Rengøring		1	1
32 Døgninstitutioner og hjemmepleje	2		2
33 Hospitaller		1	1
Hovedtotal	8	9	17

9.4 REKRUTTERING AF VIRKSOMHEDER

Der blev i forbindelse med samplingen udvalgt en gruppe af virksomheder, som hver især opfylder samplingskriterierne. Virksomhederne er kontaktet direkte af Oxford Research pr telefon, hvorefter et telefoninterview enten er blevet planlagt eller gennemført umiddelbart.

Informanterne er personer med ansvar for og/ eller erfaring med at anmelde arbejdsulykker. I små virksomheder har det typisk været en bogholder eller arbejdsgiveren selv, mens det i de større virksomheder har været personer, der arbejder professionelt med arbejdsmiljøarbejdet.



DANMARK

Oxford Research A/S
Falkoner Allé 20
2000 Frederiksberg
Danmark
Tel: (+45) 3369 1369
office@oxfordresearch.dk

NORGE

Oxford Research AS
Østre Strandgate 1
4610 Kristiansand
Norge
Tel: (+47) 4000 5793
post@oxford.no

SVERIGE

Oxford Research AB
Norrländsgatan 11
103 93 Stockholm
Sverige
Tel: (+46) 08 240 700
office@oxfordresearch.se

FINLAND

Oxford Research Oy
Helsinki:
Fredrikinkatu 61a, 6krs.
00100 Helsinki, Suomi
www.oxfordresearch.fi
office@oxfordresearch.fi

BRUXELLES

Oxford Research
C/o ENSR
5. Rue Archimède
Box 4, 1000 Brussels
www.oxfordresearch.eu
office@oxfordresearch.eu

LATVIJA

Baltijas Konsultācijas, SIA
Vīlandes iela 6-1
LV-1010, Rīga, Latvija
Tel.: (+371) 67338804
info@balticconsulting.com
www.balticconsulting.com



14. juni 2017

J.nr. 20175200202

Kemi, ulykker og internationalt
(KUI)
ACH

Anbefalinger fra Oxford Research vedr. underanmeldelse og opfølgning på disse

I rapporten fra Oxford Research opstilles 18 anbefalinger i et idékatalog til Arbejdstilsynet. I følgende skema er anbefalingerne/forslagene systematiseret inden for kategorierne:

- Tolkning af reglerne og kommunikation om reglerne
- Forsikringsaspektet ved anmeldelse
- Arbejdsmiljøorganisationens uddannelse og rolle
- Arbejdstilsynets tilsynsvirksomhed
- Forhold omkring det elektroniske anmeldesystem
- Øvrige anbefalinger

Anbefalingerne er stillet op overfor aktiviteter, som Arbejdstilsynet allerede har iværksat eller vil iværksætte.

Anbefaling fra Oxford Research	Arbejdstilsynets initiativer
Entydig tolkning af anmeldereglerne og bedre kommunikation herom	
<ul style="list-style-type: none"> • Skab en entydig fortolkning af afgrænsningen af, hvilke ulykker der skal anmeldes. • Styrk samarbejdet mellem de to regelsæt (Arbejdsmiljøloven og Arbejdsskadeloven) internt i Arbejdstilsynet. • Målret kommunikationen til de opstillede personer i forhold til formulering af budskabet og i forhold til kommunikationskanaler fx en bred oplysningskampagne målrettet medarbejdere og/eller specifikke materialer til arbejdsmiljøuddannelserne. • Skab basal viden om anmeldepligt. • Udarbejd inspiration til, hvordan fokus på registrering kan bringes ind i fx køresedler, arbejdsedler eller lignende. 	<p>Arbejdstilsynet vil gennemføre en kommunikationsindsats om anmeldelse af arbejdsulykker, og vil desuden udarbejde en ny At-vejledning om anmeldelse af arbejdsulykker.</p> <p>Kommunikationsindsatsen gennemføres i efteråret 2017 og tager bl.a. afsæt i lanceringen af det nye EASY (elektronisk anmeldesystem), som lanceres den 17. juni 2017.</p> <p>Arbejdstilsynet er gået i gang med at udarbejde en ny At-vejledning til virksomhederne om anmeldelse af arbejdsulykker. Udarbejdelsen vil formodentligt være færdig i 2018. Vejledningen vil bl.a. tydeliggøre, hvornår der er tale om en arbejdsulykke, og hvornår den skal anmeldes til Arbejdstilsynet.</p>
Forsikringsaspektet som motivation for at anmelde	
<ul style="list-style-type: none"> • Anvend forsikringen af skadelidte og virksomheden som den absolutte motivations-faktor og dermed adgang til kommunikation om anmeldepligten. • Erkend, at sondringen mellem de to regelsæt ikke eksisterer i virksomhederne og kommuniker derefter ved at skabe den basale viden, der sætter registreringsprocessen i gang. 	<p>Med forslagene henvises der til, at en arbejdsulykke også skal anmeldes til Arbejdsmarkedets Erhvervssikring, hvis den forventes at kunne give ydelser efter arbejdsskadesikringsloven.</p> <p>Forslagene vil indgå i ovennævnte kommunikationsindsats.</p>

Anbefaling fra Oxford Research	Arbejdstilsynets initiativer
<ul style="list-style-type: none"> Arbejdstilsynet bruger virksomhedernes vilje til at sikre sig selv evt. ved at skabe fokus med eksempler på mulige konsekvenser af ikke at anmelde. 	
Arbejds miljøorganisationens rolle i forbindelse med registrering og undersøgelse af arbejdsulykker	
<ul style="list-style-type: none"> Tydeliggør Arbejds miljøorganisationens (AMO) opgave i at skabe faste procedurer for registreringsprocessen internt i virksomheden. Synliggør hvordan registreringerne kan anvendes i AMO's arbejde. Brug arbejds miljøuddannelserne til at understrege AMO's rolle i at etablere faste procedurer ved ulykkestilfælde. Udarbejd eller indhent forskellige eksempler på organisering af procedurer og beskrivelser til inspiration i uddannelsen. Brug arbejds miljøuddannelserne til at sikre den basale viden om anmeldepligten og budskabet om at systemet sorterer, så "hellere én for meget end én for lidt". 	<p>Ifølge reglerne om samarbejde om sikkerhed og sundhed (AMO-reglerne) skal arbejdsgiveren sørge for, at arbejds miljøorganisationen følger op på arbejdsulykker mv. eller tilløb dertil. AMO skal bl.a. sørge for, at årsager til arbejdsulykker mv. og tilløb til disse bliver undersøgt, og at der bliver gennemført tiltag for at undgå gentagelse.</p> <p>Arbejdstilsynet vil medvirke til at tydeliggøre disse regler, bl.a. i forbindelse med ovennævnte kommunikationsindsats.</p> <p>Arbejdstilsynet vil undersøge, om det kan lade sig gøre at bruge AMO-uddannelserne til at udbrede kendskabet til anmeldelse af ulykker, fx i form af undervisningsmaterialer.</p>
Det forebyggende aspekt i Arbejdstilsynets tilsynsvirksomhed	
<ul style="list-style-type: none"> Arbejdstilsynet skal samarbejde internt således, at arbejdsulykker og anmeldelse heraf tænkes ind i øvrige indsatser for at skabe en hensigtsmæssig organisering af arbejds miljøarbejdet på virksomheder. At opfølgning på arbejdsulykker inkluderes specifikt i det generelle udviklingsarbejde omkring tilsynsvirksomheden, så forebyggelse bliver et mere tydeligt formål. 	<p>Arbejdstilsynet indskærper på tilsyn reglerne om anmeldelse af arbejdsulykker, hvor det er relevant i forbindelse med ulykkesforebyggelse.</p> <p>Anmeldte arbejdsulykker indgår allerede i dag som baggrund for tilsyn, ikke bare ved ulykkesundersøgelser, men også ved udtagning af virksomheder til risikobaseret tilsyn i indeksmodellen.</p> <p>Det er påvist, at Arbejdstilsynets ulykkesundersøgelser har en forebyggende effekt.</p>
Gør det nemmere at anmelde/registrere arbejdsulykker i EASY	
<ul style="list-style-type: none"> 'Keep it simple' for virksomhederne og gør det tydeligt for virksomhederne, at EASY foretager sortering i registrering og anmeldelse, samt hvilket regelsæt anmeldelsen falder ind under. EASY forestår sortering og indeholder svarkategorier, der er meningsfulde for virksomhederne. Skab synlig mulighed for at virksomheder kan anmelde via call-centeret enten gennemført som telefonsurvey eller via Teamviewer. 	<p>Den 17. juni 2017 lanceres et nyt anmeldesystem (det nye EASY). I systemet er der lagt vægt på øget stabilitet, øget brugervenlighed og mere selvforklarende og let forståelige spørgsmål om ulykken. Systemet er ligesom det nuværende EASY et fælles anmeldesystem for Arbejdstilsynet og Arbejdsmarkedets Erhvervssikring (AES).</p> <p>Der findes en teknisk EASY-support (telefon) for EASY, som AES/ATP pr. 17. juni 2017 står for. Arbejdstilsynet lukker 17. juni 2017 for sin support til det nuværende EASY. Et forslag om at kunne anmelde telefonisk harmonerer ikke umiddelbart med ønsket om at understøtte virksomhedernes arbejds miljøarbejde (hjælp til selvhjælp).</p> <p>Såvel det eksisterende som det nye EASY foretager den efterlyste sortering.</p>

Anbefaling fra Oxford Research	Arbejdstilsynets initiativer
Øvrige anbefalinger	
<ul style="list-style-type: none"> • At forebyggelsen lægges ind i budskaber til medarbejderne i form af at hjælpe kollegaerne ved at anmelde egen ulykke, så hændelsen ikke gentages. 	<p>Forslaget betragtes som en opfordring til parterne om at medvirke til forebyggelsen, og til at arbejdsulykker bliver anmeldt.</p>