



Luftfartstilsynet
CIVIL AVIATION AUTHORITY NORWAY

TILSYNSRAPPORT

Organisasjon/person: Scandinavian Airlines System Norge
Sertifikat/godkjenning: NO.HMS.0041
Sted: Desktop
Tidspunkt: 02.12.2022 - 29.03.2023
Tilsynsaktivitet: Dokumentbasert revisjon
Referanse: 0003-7213

Innledning

Formål

Luffartstilsynet fører tilsyn med virksomheter og enkeltpersoner som har roller innenfor sivil luftfart. Formålet med tilsynsaktiviteten er å sikre at krav i regelverket blir overholdt, og måle graden av samsvar med gjeldende regelverk.

Beskrivelse av tilsynsaktiviteten

Luffartstilsynet gjennomførte den 02.12.2022 - 29.03.2023 en dokumentbasert revisjon av Scandinavian Airlines System - NO.HMS.0041.

Deltakere (navn og rolle) fra Luffartstilsynet: Kari Vikhals Fagermo (Audit Team Member)
Monica Bogen (Audit Team Leader)

Luffartstilsynets vurdering

Generelt

Luffartstilsynet, flyselskaper og reisende deler en økende bekymring over hyppigere og mer alvorlige hendelser, som involverer vold, trakassering og manglende overholdelse av sikkerhets- og folkehelseinstrukser. Utilbørlige handlinger begås av et mindretall av passasjerer overfor besetningsmedlemmer og medpassasjerer, men har innvirkning på sikkerheten, virker forstyrrende, vekker ubehag og forårsaker forsinkelser og «diversions».

Det er i denne forbindelse igangsatt et prosjekt med deltakere fra bakketjeneste, lufthavn, flyselskap og Luffartstilsynet. Prosjektet jobber i en sammensatt arbeidsgruppe som har målsetning å utarbeide felles løsninger for å redusere hendelser som gjelder uregjerlige passasjerer.

Som et ledd i dette arbeidet gjennomfører Luffartstilsynet HMS- tilsyn der vi ser på selskapenes systematiske oppfølging av risiko i arbeidsmiljøet knyttet til vold og trussel om vold. Denne tilsynsaktiviteten rettes mot ruteflyselskap med base i Norge og utførelsen er begrenset til dokumentgjennomgang.

Arbeidsgiver har ansvar for å sørge for at arbeidstakerne så langt det er mulig, beskyttes mot vold, trusler og uheldige belastninger. Arbeidstakerne, verneombudet, tillitsvalgte og arbeidsmiljøutvalget skal delta og bistå arbeidsgiver i det forebyggende og systematiske arbeidsmiljøarbeidet. Betydningen av at arbeidsgiver samarbeider med arbeidstakerne er sentral i arbeidet med forebygging, håndtering og oppfølging av vold og trusler.

Under redegjøres det for konkrete funn som er avdekket og Luffartstilsynets vurdering av om virksomheten anses å være i samsvar med krav.

De funn som trekkes frem i denne rapporten klassifiseres som følger:

Funn-nivå	Beskrivelse/vurdering	Konsekvens
Nivå 5	Bedre enn samsvar med krav	Til informasjon
Nivå 4	Samsvar med krav	Til informasjon
Nivå 3	Samsvar med krav, med kommentar om ønsket forbedring	Informasjon som kan benyttes i arbeidet med kontinuerlig forbedring
Nivå 2	Avvik mot krav	Nødvendig å gjennomføre tiltak innen gitt tidsfrist
Nivå 1	Avvik mot krav	Nødvendig å gjennomføre tiltak. Luffartstilsynet vurderer behov for begrensninger inntil tilstrekkelige tiltak er gjennomført

I tabellform eller samsvarsmatrise kan følgende klassifisering også forekomme:

N/A	Ikke gjeldende (Not Applicable)	Kravet gjelder ikke for tilsynsobjektet
N/R	Ikke revidert (Not Reviewed)	Kravet er ikke revidert. Det er ukjent/ikke bekreftet om det er samsvar med krav

Beskrivelse av funn

Tilsyn nr	Funn nr
0003-7213	1
Hjemmelsgrunnlag	Referanse
Arbeidsmiljøloven kapittel 4 § 4-3, 4. ledd Arbeidsmiljøloven kapittel 3 § 3-1, bokstav c Forskrift om organisering, ledelse og medvirkning kapittel 7 § 7-1, 7-3 Forskrift om utførelse av arbeid kapittel 23A § 23A-1	Krav til det psykososiale arbeidsmiljøet Virkemidler i arbeidsmiljøet Gjennomgående krav til kartlegging og risikovurdering. Risikovurdering av fare for å bli utsatt for vold og trussel om vold
Beskrivelse av fakta - Luffartstilsynets vurdering	
<p><u>Om krav til risikovurdering av fare for å bli utsatt for vold og trussel om vold:</u></p> <p>Å vurdere risiko er en kontinuerlig prosess der man må gjøre jevnlig kartlegginger og vurderinger av farene og problemene i virksomheten. I enkelte tilfeller krever lov og forskrift at det er nødvendig med en risikovurdering av en enkelt arbeidsoppgave eller arbeidssituasjoner. Arbeid som kan medføre risiko for å bli utsatt for vold eller trussel om vold skal det gjennomføres en egen risikovurdering i henhold til kravene i forskrift om utførelse av arbeid, kapittel 23 A.</p> <p>I selve risikovurderingen skal arbeidsgiver skal kartlegge forhold ved arbeidssituasjonen som kan medfører at arbeidstaker blir utsatt for vold og trussel om vold. Ved planlegging, utforming og utførelse av arbeidet skal arbeidsgiver sørge for en enkeltvis og samlet vurdering av forhold som kan innebære fare for å bli utsatt for vold og trussel om vold.</p> <p>Risikovurdering skal særlig ta hensyn til:</p> <ul style="list-style-type: none"> • arbeidets organisering og tilrettelegging • hvor, når og i hvilke situasjoner arbeidstaker kan bli utsatt for vold og trussel om vold • alenearbeid • kompetanse • effekten av iverksatt og planlagte forebyggende tiltak • øvrige hensyn for den aktuelle operasjonen (bemanning med mer) <p>Risikovurderingen skal gjentas regelmessig og dokumenteres i den form som er nødvendig på bakgrunn av virksomhetens art, aktivitet, risikoforhold og størrelse. Arbeidsgiver skal gjøre dette i samarbeid med berørte arbeidstakere/vernetjeneste.</p> <p><u>Luffartstilsynets vurdering:</u></p>	

Luffartstilsynet har mottatt en risikovurdering for kabinbesetningen fra oktober 2020 som identifiserer håndtering av uregjerlige passasjerer som risikofaktor. Det følger tilhørende handlingsplan med tiltak knyttet til uønskede/krevende situasjoner om bord i flyet. Vi har også mottatt retningslinje for verneombudets rolle-, for gjennomføring av risikovurderinger og annet systematisk HMS-arbeid i SAS.

Den aktuelle risikovurderingen er en grovanalyse av forhold som kan medføre skade eller sykdom for kabinbesetningen i SAS Norge i forbindelse med utførelse av en rekke arbeidsoppgaver. Risikovurderingen er gjennomført med deltakelse fra vernetjeneste, ledelsens representant og bedriftshelsetjeneste (BHT).

Oversendt risikovurdering er ikke-, etter Luffartstilsynets vurdering, en konkret risikovurdering knyttet til vold og trusler jf. forskrift om organisering ledelse og medvirkning §§ 7-1,7-3 jf. forskrift om utførelse av arbeid § 23A-1.

Risikovurderingen tar ikke hensyn til de konkrete kravene med hensyn til innhold og omfang. Det fremkommer heller ikke av innsendt dokumentasjon noen form for kartlegging av pilotenes risiko for å bli utsatt for vold eller trusler om vold.

Generelle retningslinjer for verneombud-, risikovurdering- og systematisk HMS-arbeid synliggjør ikke medvirkning i konkrete aktiviteter.

Risikovurderingen Luffartstilsynet har fått oversendt er mangelfull i form, innhold og omfang og inkluderer ikke piloter som arbeidstakergruppe. Luffartstilsynet vurderer at den ikke oppfyller krav i henhold til aml § 4-3, 4. ledd og forskrift om utførelse av arbeid § 23A-1.

Konklusjon:

Avvik fra krav.

Konklusjon – Funn nivå

Nivå 2

Tilsyn nr	Funn nr
0003-7213	2
Hjemmelsgrunnlag	Referanse
Arbeidsmiljøloven kapittel 4 § 4-3 Forskrift om utførelse av arbeid kapittel 23A § 23A-2 Forskrift om organisering, ledelse og medvirkning kapittel 8 § 8-2	Krav til det psykososiale arbeidsmiljøet Opplæring ved arbeid som kan medføre risiko for å bli utsatt for vold og trusler Kvalifikasjons- og tilleggskrav til opplæring
Beskrivelse av fakta - Luffartstilsynets vurdering	

Om krav til opplæring ved arbeid som kan medføre risiko for å bli utsatt for vold og trussel om vold:

Ved arbeid som kan medføre risiko for å bli utsatt for vold og trussel om vold skal det gis nødvendig opplæring- og øvelse i forebygging og håndtering av vold- og trusselsituasjoner, samt i bruk av eventuelt sikkerhetsutstyr.

Arbeidsgiver skal sørge for at opplæring og øvelse gjentas og tilpasses vesentlige endringer i risikovurderingen og ellers når det er nødvendig.

Luffartstilsynets vurdering:

I oversendt dokumentasjon finner Luffartstilsynet utdrag av pensum «initial-training» for kabinbesetningen. Denne inkluderer case-trening knyttet til uregjerlige passasjerer og terror (kapping), samt bruk av beskyttelsesutstyr. Videre finnes det pensum og sjekklister for tema alle operativt ansatte skal gjennomgå opplæring i. Dette inkluderer tema som sikkerhet på overnatting og case-trening i ulike trussel-situasjoner. Tematikken går igjen i oversikten over pensum på recurrent-trening.

Luffartstilsynet vurderer oversendt beskrivelse av opplæring som utilstrekkelig ettersom den ikke baserer seg på en konkret kartlegging-, risikovurdering- og handlingsplan. Vi kan ikke se at virksomheten har tatt stilling til hvorvidt allerede eksisterende opplæringstiltak sørger for nødvendig opplæring- og øvelse i forebygging og håndtering av vold- og trusselsituasjoner.

Konklusjon:

Avvik fra krav.

Konklusjon – Funn nivå

Nivå 2

Tilsyn nr	Funn nr
0003-7213	3
Hjemmelsgrunnlag	Referanse
Arbeidsmiljøloven kapittel 4 § 4-3 Forskrift om utførelse av arbeid kapittel 23A § 23A-3 Forskrift om organisering, ledelse og medvirkning kapittel 9 § 9-2	Krav til det psykososiale arbeidsmiljøet Informasjon ved arbeid som kan medføre risiko for å bli utsatt for vold trusler Tilleggskrav om informasjon til arbeidstakere
Beskrivelse av fakta - Luffartstilsynets vurdering	

Om krav om informasjon til ansatte om arbeid som kan medføre risiko for å bli utsatt for vold og trussel om vold:

Arbeidsgiver skal sørge for at arbeidstakerne og deres representanter gis nødvendig informasjon om risikofaktorer knyttet til vold og trussel om vold, samt iverksatte tiltak og rutiner for å forebygge-, håndtere- og følge opp vold- og trusselsituasjoner. Arbeidstakerne skal gis informasjon om rutiner for varsling- og rapportering av vold og trussel om vold.

Arbeidsgiver skal registrere og følge opp alle vold- og trusselsituasjoner som skjer i forbindelse med arbeidet. Alle virksomheter skal ha rutiner for å melde- og registrere enhver personskade som oppstår i forbindelse med arbeidet.

Luffartstilsynets vurdering:

Oversendt dokumentasjon fra virksomheten inkluderer statistikk over hendelser med uregjerlige passasjerer. Det finnes også en rutine for rapportering av hendelser i forbindelse med uregjerlige passasjerer

Virksomhetens policy «zero tolerance» med hensyn til uregjerlige passasjerer er tydelig på virksomhetens holdning til uregjerlige passasjerer, den gir arbeidstakerne myndighet og trykker den ansatte med hensyn til hva som ikke er akseptert.

Det er etablert tiltak og rutiner for å forebygge-, håndtere- og følge opp hendelser med uregjerlige passasjerer. Luffartstilsynet kan imidlertid ikke se at disse inkluderer vold- og trusselsituasjoner som kan oppstå i andre sammenhenger i forbindelse med arbeidet. Vold og trusler kan forekomme på- eller utenfor arbeidsstedet, i- eller utenfor arbeidstiden. Tiltak og rutiner skal også være relevante for slike situasjoner.

Luffartstilsynet forventer at virksomheten iverksetter tiltak for å i større grad synliggjøre at arbeidsgiver ivaretar lovkrav i arbeidsmiljølovgivningen når det gjelder informasjonskrav om risikoforhold i virksomheten som gjelder vold og trussel om vold. Informasjonskravet må sees i sammenheng med risikoforholdene som avdekkes i kartlegging og risikovurderingen.

Konklusjon:

Samsvar med krav, med kommentar om ønsket forbedring.

Konklusjon – Funn nivå

Nivå 3

Tilsyn nr	Funn nr
0003-7213	4
Hjemmelsgrunnlag	Referanse
Arbeidsmiljøloven kapittel 4 § 4-3 Forskrift om utførelse av arbeid kapittel 23 A § 23A-4	Krav til det psykososiale arbeidsmiljøet Tiltak mot volds- eller trusselsituasjoner
Beskrivelse av fakta - Luffartstilsynets vurdering	
<p><u>Om krav til å iverksette tiltak mot volds- eller trusselsituasjoner:</u></p> <p>Arbeidsgiver skal iverksette nødvendige tiltak på bakgrunn av de helse- og sikkerhetsrisikoer som fremkommer av risikovurderingen.</p> <p>Arbeidsgiver skal sørge for at risiko for vold og trussel om vold så langt som mulig fjernes eller reduseres. Ved gjennomføring av tiltak skal det særlig tas hensyn til:</p> <ol style="list-style-type: none"> utforming og tilrettelegging av arbeidsplassen og arbeidet som utføres, systematisk vedlikehold av relevant arbeidsutstyr mv., for eksempel av alarmutstyr der dette brukes, muligheter for tilkalling av hjelp, bemanning, herunder bruk av alenearbeid. <p><u>Luffartstilsynets vurdering:</u></p> <p>Det er ikke utført en konkret kartlegging og risikovurdering med hensyn til vold og trusselsituasjoner. Det er derfor ikke mulig å fastslå om nødvendige tiltak er iverksatt.</p> <p><u>Konklusjon:</u></p> <p>Avvik fra krav.</p>	
Konklusjon – Funn nivå	
Nivå 2	

Tilsyn nr	Funn nr
0003-7213	5
Hjemmelsgrunnlag	Referanse
Arbeidsmiljøloven kapittel 4 § 4-3 Forskrift om utførelse av arbeid kapittel 23 A § 23A-5	Krav til det psykososiale arbeidsmiljøet Arbeidsgivers oppfølging av arbeidstaker utsatt for vold og trussel om vold
Beskrivelse av fakta - Luffartstilsynets vurdering	
<p><u>Om krav til arbeidsgivers oppfølging av arbeidstakere utsatt for vold og trussel om vold:</u></p> <p>Arbeidsgiver skal sørge for at arbeidstaker som er utsatt for vold og trussel om vold får nødvendig oppfølging, både med hensyn til den fysiske og psykiske belastningen som hendelsen kan ha medført.</p> <p>Det er viktig at arbeidsgiver i samråd med arbeidstaker vurderer hvilken oppfølging som er egnet og nødvendig i hvert enkelt tilfelle, både ved større og mindre hendelser, slik at man kan lindre og forebygge negative fysiske og psykiske helseeffekter på både kort og lang sikt. Ved bruk av bedriftshelsetjeneste, se forskrift om organisering, ledelse og medvirkning § 13-2. I kravet til «nødvendig» oppfølging ligger at det bør være proporsjonalitet mellom hendelsen og oppfølgingen, i tillegg til en vurdering av hvor raskt hjelpen skal gis og hvor lenge det er behov for oppfølging.</p> <p>Se forskrift om organisering, ledelse og medvirkning kapittel 14 om «Meldeplikt og helseovervåkning» med kommentarer, og arbeidsmiljøloven § 5-1 om arbeidsgivers «Registrering av skader og sykdommer» og § 5-2 om «Arbeidsgivers varslings- og meldingsplikt».</p> <p><u>Luffartstilsynets vurdering:</u></p> <p>Virksomheter må ha klare rutiner for å håndtere og følge opp vold- og trusselsituasjoner. Rutinene skal sikre at både arbeidstakerne og arbeidsgiver vet hva de skal gjøre i etterkant av hendelsen. Rutinen skal ta for seg både umiddelbar- og videre oppfølging av den rammede. Ettervernet/oppfølgingen skal være proporsjonalt med hensyn til hendelsens alvorlighetsgrad.</p> <p>Luffartstilsynet finner beskrevet i oversendt dokumentasjon at oppfølging og støtte etter hendelser som kan skje i og utenfor flyet, består av debrief og oppfølging. Rutinen adresserer at arbeidsgiver gir økonomisk og juridisk støtte dersom ansatte må avgi forklaring hos politi, eller vitne i rettssak. Utover beskrives mulighet for medisinsk støtte og annen hjelp den ansatte måtte ha behov for.</p> <p>Et sentralt ledd i bestemmelsen er at ettervernsrutinene skal utarbeides i samarbeid med arbeidstakere og deres representanter. Virksomhet kan ikke synliggjøre i hvilken grad arbeidstakere har vært involvert i ettervernsrutiner for å vurdere hva som er egnet og nødvendig i ulike situasjoner. Ettervernstiltak fremkommer av operativt manualverk,</p>	

virksomheten kan heller ikke synliggjøre i hvilken grad det konkrete tiltakene svarer ut kravene i revidert lovverk.

Konklusjon:

Avvik fra krav.

Konklusjon – Funn nivå

Nivå 2

Oppsummering

God praksis for systematisk kartlegging av risiko i arbeidsmiljøet er en grunnforutsetning for å avdekke forhold som direkte eller indirekte kan få uheldige konsekvenser for de ansatte. Kartleggingen skal være en analyse av potensielle problemer i arbeidsmiljøet. Først etter at disse er identifisert kan man velge forebyggende handlinger for å forhindre problemet fra å oppstå, gjøre det mindre sannsynlig-, eller minske konsekvensen dersom problemet likevel oppstår. Systematisk HMS-arbeid handler nettopp om å planlegge forebyggende handlinger og etablere systemer for å håndtere uønskede hendelser.

I denne tilsynsaktiviteten ser Luftfartstilsynet helt konkret på hvordan virksomheten jobber systematisk med forebygging av vold og trusler, med utgangspunkt i bestemmelsene i arbeidsmiljøloven og tilhørende forskrifter.

Fra 1. januar 2017 er det innført nye bestemmelser om vold og trusler i tre av arbeidsmiljøforskriftene:

- Forskrift om organisering, ledelse og medvirkning
- Arbeidsplassforskriften
- Forskrift om utførelse av arbeid

Disse bestemmelsene handler om planlegging av arbeidet, opplæring og informasjon, utforming av arbeidslokaler, risikovurdering, tiltak og oppfølging.

En risikovurdering med handlingsplan er viktig dokumentasjon på hvordan dere arbeider med HMS i virksomheten deres. Tiltakene man iverksetter *skal* baseres på kartlegging og risikovurdering og når det gjelder vold og trussel om vold har regelverket særlige krav til tiltak i forskrift om utførelse av arbeid § 23A-4.

Når kartlegging og risikovurdering ikke danner basis for planer, tiltak, rutiner, informasjon og oppfølging, kan ikke Luftfartstilsynet vurdere virksomhetens forebyggende arbeid med risiko for vold og trusler som i tråd med regelverkskrav. Hvis dere er usikre på hvordan dere skal vurdere risikoen på arbeidsplassen, kan dere for eksempel søke hjelp fra bedriftshelsetjeneste. Men uansett hvem som utfører arbeidet i praksis, så er det arbeidsgiver som har ansvar for risikovurderingen.