



Luftfartstilsynet
CIVIL AVIATION AUTHORITY NORWAY

TILSYNSRAPPORT

Organisasjon/person: Norse Atlantic Airways AS
Sertifikat/godkjenning: NO.HMS.0049
Sted: Desktop
Tidspunkt: 02.12.2022 - 03.04.2023
Tilsynsaktivitet: Dokumentbasert revisjon
Referanse: 0003-7232

Innledning

Formål

Luftfartstilsynet 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

Luftfartstilsynet gjennomførte den 02.12.2022 - 03.04.2023 en dokumentbasert revisjon av Norse Atlantic Airways AS - NO.HMS.0049.

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

Luftfartstilsynets vurdering

Generelt

Luftfartstilsynet, flyselskaper og reisende deler en økende bekymring over hyppigere og mer alvorlige hendelser, som involverer vold, trakassering og manglende overholdelse av sikkerhets- og folkehelseinstruksjoner. 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 for oppfølging av tematikken uregjerlige passasjerer, med deltakere fra bakketjeneste, lufthavnoperatører, flyselskap og Luftfartstilsynet. 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 Luftfartstilsynet en serie HMS- tilsyn der vi ser på selskapenes systematiske oppfølging av risiko i arbeidsmiljøet knyttet til vold og trussel om vold. Denne tilsynsaktiviteten rettes mot rutenflyselskap med personellbase i Norge og utførelsen er begrenset til dokumentgjennomgang, med en påfølgende ordinær saksbehandling.

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 Luftfartstilsynets 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. Luftfartstilsynet 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
0003-7232	1
Hjemmelsgrunnlag	Referanse
Arbeidsmiljøloven kapittel 4 § 4-3, 4. ledd	Krav til det psykososiale arbeidsmiljøet
Arbeidsmiljøloven kapittel 3 § 3-1, andre ledd, bokstav c	Virkemidler i arbeidsmiljøet
Forskrift om organisering, ledelse og medvirkning kapittel 7 §§ 7-1, 7-3	Gjennomgående krav til kartlegging og risikovurdering
Forskrift om utførelse av arbeid kapittel 23A § 23A-1	Risikovurdering av fare for å bli utsatt for vold og trussel om vold
Beskrivelse av fakta - Luftfartstilsynets vurdering	
<p><u>Om krav til risikovurdering av fare for å bli utsatt for vold og trussel om vold:</u></p> <p>Arbeidsgiver skal kartlegge forhold ved arbeidssituasjonen som kan medføre 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</p>	

kan innebære fare for å bli utsatt for vold og trussel om vold. Risikovurdering skal særlig ta hensyn til:

- arbeidets organisering og tilrettelegging,
- hvor, når og i hvilke situasjoner arbeidstaker kan bli utsatt for vold og trussel om vold
- alenearbeid
- bemanning
- kompetanse
- effekten av iverksatt og planlagte forebyggende tiltak
- øvrige hensyn for den aktuelle operasjonen (bemanning med mer)

Risikovurderingen skal gjentas regelmessig dokumenteres i den form som er nødvendig på bakgrunn av virksomhetens art, aktivitet, risikoforhold og størrelse. Arbeidsgiver skal gjøre dette samarbeid med berørte arbeidstakere, verneombud og tillitsvalgte.

Luffartstilsynets vurdering:

Norse Atlantic Airways AS har gjennomført en risikovurdering den 08.03.23. Medvirking beskrives å være ivare tatt gjennom tillitsvalgte og andre arbeidstakerrepresentanter, da vernetjenesten og AMU ikke har kommet på plass.

Forholdene som er kartlagt og risikovurdert er begrenset til å omfatte tre forhold, fysisk vold, nærmere bestemt selve hendelsen og oppfølging i etterkant, samt verbale trusler.

Kartleggingen og risikovurderingen tar for øvrig ikke for seg de andre hensynene som en slik risikovurdering skal inneholde, som f.eks. hvor, når og i hvilke situasjoner de ansatte kan bli utsatt for vold og trussel om vold. Virksomheten har følgelig ikke gjennomført nødvendige tiltak som følger av regelverket.

Konklusjon

Avvik mot krav.

Konklusjon – Funn nivå

Nivå 2

Tilsyn nr	Funn nr
0003-7232	2
Hjemmelsgrunnlag	Referanse
Arbeidsmiljøloven kapittel 4 § 4-3, 4. ledd 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 - Luftfartstilsynets vurdering	
<p><u>Om krav til opplæring ved arbeid som kan medføre risiko for å bli utsatt for vold og trussel om vold:</u></p> <p>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.</p> <p>Arbeidsgiver skal sørge for at opplæring og øvelse gjentas og tilpasses vesentlige endringer i risikovurderingen og ellers når det er nødvendig.</p> <p><u>Luftfartstilsynets vurdering:</u></p> <p>I oversendt dokumentasjon har virksomheten sendt over utdrag fra OMA, nærmere bestemt 10.5.4, «management of unruly/disruptive passengers», samt oversikt over krav til opplæring på B787 jf. OM part D. Kursbeskrivelse inkluderer opplæringspensum i hvordan besetningen skal håndtere og deeskalere situasjoner om bord i flyet, samt instruksjoner i bruk av restrain-kit. I OMD henvises det til et kurs på 1,5 timer som omhandler personlig sikkerhet med tanke på hotellopphold, samarbeid mellom kollegaer, kulturelle forskjeller og lokale lover. Det konkrete innholdet i dette kurset har vi ikke oversendt.</p> <p>Luftfartstilsynet vurderer oversendt beskrivelse av opplæring som ikke tilstrekkelig for å oppfylle gjeldende krav i arbeidsmiljøloven med tilhørende forskrifter.</p> <p>Kartleggingen og risikovurderingen som virksomheten har gjennomført er mangelfull jf. krav til innhold og omfang (funn 1). Som følger har ikke Luftfartstilsynet tilstrekkelig grunnlag for å vurdere om allerede eksisterende opplæringstiltak sørger for nødvendige opplæring- og øvelser i å forebygge og håndtere mulige vold og trusselsituasjoner som kan oppstå i forbindelse med arbeidet.</p> <p>Opplæring som risikoreducerende tiltak må være svar på en gitt risikovurdering. Da er forutsetningen at kartlegging og risikovurdering er gjennomført i henhold til kraven i forskrift om utførelse av arbeid § 23A- 1.</p>	

<u>Konklusjon:</u> Avvik mot krav
Konklusjon – Funn nivå
Nivå 2

Tilsyn nr	Funn nr
0003-7232	3
Hjemmelsgrunnlag	Referanse
Arbeidsmiljøloven kapittel 4 § 4-3, 4. ledd Forskrift om utførelse av arbeid § 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 - Luftfartstilsynets vurdering	
<p><u>Om krav om informasjon til ansatte om arbeid som kan medføre risiko for å bli utsatt for vold og trussel om vold:</u></p> <p>Arbeidsgiver skal sørge for at arbeidstakerne og deres representanter gis nødvendig informasjon om risikofaktorer knyttet til vold og trussel om vold, samt iverksette tiltak og rutiner for å forebygge, håndtere og følge opp vold- trusselsituasjoner. Arbeidstakerne skal gis informasjon om rutiner for varsling og rapportering av vold og trussel om vold.</p> <p><u>Luftfartstilsynets vurdering:</u></p> <p>Oversendt dokumentasjon fra virksomheten inkluderer safety and compliance prosedyre som beskriver hvordan en hendelse skal rapporteres. Beskrivelsen omfatter i all hovedsak hendelser i tilknytning til flyoperasjonen. Luftfartstilsynet finner imidlertid ikke dokumentasjon som beskriver hvordan ansatte skal forholde seg til vold og trusselsituasjoner som kan forekomme utenfor arbeidstedet, eller utenfor arbeidstid. Som nevnt i funn 2 fremstår det utfra kursoversikt at besetningsmedlemmer har en gjennomgang på det som omfatter personlig sikkerhet. Det konkrete innholdet i kurset har vi ikke fått oversendt.</p> <p>Virksomheten har etablert tiltak og rutiner for å forebygge, håndtere og følge opp hendelser som uregjerlige passasjerer. Besetningsmedlemmer får informasjon risikoforhold som kan oppstå om bord og opplæring i hvordan slike situasjoner skal håndteres og rapporteres. Da virksomheten ikke har gjennomført en kartlegging og risikovurdering i henhold til krav i forskriften, jf. funn 1, mener Luftfartstilsynet at virksomheten bør</p>	

iverksette forbedringstiltak når det gjelder rutiner og tiltak som inkluderer vold og trusselsituasjoner som kan oppstå i andre sammenhenger i forbindelse med arbeidet.

Vold og trusler kan forekomme på eller utenfor arbeidstedet, i eller utenfor arbeidstid. Tiltak og rutiner skal også være relevant for slike situasjoner.

Konklusjon:

Samsvar med krav, men med kommentar om ønsket forbedring

Konklusjon – Funn nivå

Nivå 3

Tilsyn nr	Funn nr
0003-7232	4
Hjemmelsgrunnlag	Referanse
Arbeidsmiljøloven kapittel 4 § 4-3 Forskrift om utførelse av arbeid § 23A-4	Krav til det psykososiale arbeidsmiljøet Tiltak mot volds- eller trusselsituasjoner
Beskrivelse av fakta - Luftfartstilsynets 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 ellers 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>Luftfartstilsynets vurdering:</u></p> <p>I det oversendte fremkommer det at virksomheten ikke anser det som nødvendig å utarbeide handlingsplan. Kartleggingen og risikovurderingen konkluderte med at det ikke er behov for å iverksette tiltak for å redusere risiko. Ettersom kartlegging og risikovurdering vurderes som utilstrekkelig, vurderer Luftfartstilsynet at det er nødvendig å gjøre en ny påfølgende vurdering av hvilke tiltak som er nødvendig å gjennomføre. Vurdering av hvilke beskyttelsestiltak som er nødvendige å iverksette, må relatere seg til den risikoen som foreligger.</p>	

Konklusjon:

Avvik mot krav.

Konklusjon – Funn nivå

Nivå 2

Tilsyn nr	Funn nr
0003-7232	5
Hjemmelsgrunnlag	Referanse
Arbeidsmiljøloven kapittel 4 § 4-3 Forskrift om utførelse av arbeid § 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 arbeidstaker 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><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 en hendelse. Rutinen skal ta for seg både umiddelbar og videre oppfølging av den voldsrammede, dvs. både kortsiktige og langsiktige tiltak. Ettervernet/oppfølgingen skal være proporsjonalt med hensyn til hendelsens alvorlighetsgrad.</p> <p>Norse Atlantic Airways AS har ikke oversendt ettervernsrutiner for ansatte som har vært utsatt for fysisk eller psykisk vold. Det fremkommer av oversendelsesbrevet at ettervernsrutiner skal være på plass 30.04.23. Det er viktig at arbeidsgiver i <u>samråd med arbeidstakerne (vernetjenesten)</u> 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.</p>	
<p><u>Konklusjon:</u></p> <p>Avvik mot krav</p>	
Konklusjon – Funn nivå	
<p>Nivå 2</p>	

Tilsyn nr	Funn nr
0003-7232	6
Hjemmelsgrunnlag	Referanse
Arbeidsmiljøloven kapittel 6 § 6-1 Arbeidsmiljøloven kapittel 6 § 6-5	Plikt til å velge verneombud Utgifter, opplæring mv.
Beskrivelse av fakta - Luffartstilsynets vurdering	
<p><u>Om krav som omhandler plikt til å velge verneombud og krav til opplæring:</u></p> <p>Alle virksomheter skal som hovedregel velge verneombud. Det er arbeidstakerne alene som skal avgjøre hvem som skal være verneombud, men de kan ikke velge arbeidsgiver eller den som i arbeidsgivers sted leder virksomheten. Når det gjelder arbeidsledere er det åpnet for at disse er valgbare. Luffartstilsynet anbefaler likevel at disse ikke velges som verneombud, da det lett kan oppstå konflikt mellom rollen som verneombud og rollen som arbeidsleder. Verneombudet velges for to år av gangen.</p> <p>Verneombud skal velges blant anerkjente, dyktige arbeidstakere ved virksomheten, med erfaring og innsikt i virksomheten. De bør velges blant arbeidstakere som har arbeidet i virksomheten de siste to årene. Dersom arbeidstakere motsetter seg å velge verneombud, utpeker arbeidsgiveren verneombud jf. forskrift om organisering, ledelse og medvirkning, kapittel 3.</p> <p>Når det kommer til opplæring skal arbeidsgiver sørge for at verneombud får den opplæring som nødvendig for å kunne utføre vervet på forsvarlig måte. Det stilles nærmere krav til opplæringens innhold og varighet i forskrift om organisering, ledelse og medvirkning §§ 3-18 og 3-19. Hovedregelen er at opplæringens varighet skal være minst 40 timer.</p> <p><u>Luffartstilsynets vurdering:</u></p> <p>I oversendt dokumentasjon informerer virksomheten at det ikke er etablert vernetjeneste. Det er opplyst om at det skal gjennomføres valg av verneombud den 30.05.23. Det fremkommer ellers ikke plan for når opplæring av verneombud skal gjennomføres. På bakgrunn av dette er virksomheten p.t ikke i samsvar med lovkrav.</p> <p><u>Konklusjon:</u> Avvik mot krav</p>	
Konklusjon – Funn nivå	
Nivå 2	

Tilsyn nr	Funn nr
0003-7232	7
Hjemmelsgrunnlag	Referanse
Arbeidsmiljøloven kapittel 7 § 7-1 Arbeidsmiljøloven kapittel 7 § 7-4	Plikt til å opprette arbeidsmiljøutvalg Utgifter, opplæring mv.
Beskrivelse av fakta - Luftfartstilsynets vurdering	
<p><u>Om krav som omhandler plikt til å etablere arbeidsmiljøutvalg (AMU) og krav til medlemmenes opplæring</u></p> <p>I virksomhet hvor det jevnlig sysselsettes minst 50 arbeidstakere skal det være arbeidsmiljøutvalg, der arbeidsgiveren, arbeidstakerne og bedriftshelsetjenesten er representert. Arbeidsmiljøutvalg skal opprettes også i virksomhet med mellom 20 og 50 arbeidstakere, når en av partene ved virksomheten krever det. Hvilke personer som til enhver tid er medlemmer av utvalget skal kunngjøres ved oppslag på arbeidsplassen.</p> <p>Arbeidsgiver og arbeidstakerne skal ha like mange representanter i utvalget. Lederen for utvalget velges vekselvis av arbeidsgiverens og arbeidstakernes representanter. Representantene for en ev. bedriftshelsetjeneste har ikke stemmerett i utvalget. Ved stemmelikhet gjør lederens stemme utslaget.</p> <p>Når det kommer til opplæring skal arbeidsgiver sørge for at AMU sine medlemmer får den opplæring som nødvendig for å kunne utføre vervet på forsvarlig måte. Det stilles nærmere krav til opplæringens innhold og varighet i forskrift om organisering, ledelse og medvirkning §§ 3-18 og 3-19. Hovedregelen er at opplæringens varighet skal være minst 40 timer.</p> <p><u>Luftfartstilsynets vurdering:</u></p> <p>I oversendt dokumentasjon informerer virksomheten at de ikke har fått etablert AMU. Det skal etableres AMU på alle lokasjoner innen den 30.06.23. Det fremkommer ingen plan for opplæring av AMUs medlemmer.</p> <p>Virksomheten er p.t ikke i samsvar med lovkrav om arbeidsmiljøutvalg. Hvorvidt det er hensiktsmessig å etablere AMU på alle lokasjoner bør drøftes med bedriftshelsetjenesten.</p> <p>Bedriftshelsetjenesten vil også kunne tilby opplæring av både verneombud og AMUs medlemmer.</p> <p><u>Konklusjon:</u> Avvik mot krav.</p>	
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 Luffartstilsynet 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 volds- eller trusselhendelse er en akuttsituasjon. Det krever at dere har gjort et godt forarbeid og har på plass rutiner for å både forebygge og følge opp en hendelse. Det er naturlig at HMS-krav, der hvor det er relevant, sees i sammenheng med krav i og etablerte rutiner basert på fagregelverk. Det må imidlertid kontrolleres, og holdes oversikt over, at tiltak ment for å oppfylle flere regelverk er tilstrekkelig i alle henseende. Virksomheten må vurdere hvor det er hensiktsmessig å utarbeide separate rutiner/ prosedyrer/sjekkklister med hensyn til tydelighet og brukervennlighet, både for arbeidsgiver- og arbeidstakersiden.