



ARBETSMILJÖ  
VERKET

# Att arbeta i kassa



## Arbetsgivaren är skyldig att bedriva ett systematiskt arbetsmiljöarbete.

Den här broschyren beskriver hur arbetsgivaren kan organisera arbetet för att minska stress och belastning. Vi talar också om vad du som arbetar i kassan själv kan göra för att undvika belastningsskador. Tillsammans kan ni kartlägga riskerna för våld och hot och genom lämpliga åtgärder göra butiken säkrare. Vi berättar också lite om företagshälsovården och vad den kan hjälpa er med.

Genom att använda rätt arbetsteknik, organisera arbetet på rätt sätt och kartlägga riskerna för våld och hot kan arbetet i kassan bli säkrare och mindre slitsamt.





## Organisera arbetet på rätt sätt

Kassaarbetet underlättas genom att arbetsgivaren organiserar arbetet i butiken på rätt sätt. För att undvika belastningsskador behöver arbete i kassan tidsbegränsas. Det gäller både den totala arbetstiden i kassan och de enskilda arbetspassens längd. Efter arbetspasset i kassan behöver du en vilopaus eller varierade arbetsuppgifter. Det är viktigt att det finns möjlighet att växla mellan att stå, sitta och gå under dagen.

Den som arbetar i kassan kan ofta uppleva stress. Stress bidrar till belastningsbesvär och därför måste arbetsgivaren jobba med att minska de stressfaktorer som finns. Sådana faktorer är tidspress, monotont och repetitivt arbete, brist på inflytande och kontroll över den egna arbetssituationen samt att vara fysiskt bunden till arbetsplatsen. Gör en riskbedömning av de faktorer som bidrar till belastningsbesvär.

Ett sätt att organisera arbetet kan vara att alla som arbetar i butiken har ett eget ansvarsområde, som att ta hand om frukten eller mjölkdisken. När de anställda växlar mellan kassaarbete och övriga arbetsuppgifter minskar risken för besvär.



# Bra förutsättningar

Det är viktigt med bra ljus- och luftförhållanden för att undvika huvudvärk, trötthet och andra besvär.

## Belysning

Se upp med bländande ljus och reflexer. Spotlights och solljus kan irritera ögonen och ge huvudvärk. I punktkassor är det vanligt att bildskärmen ligger nedfäld i disken och fångar upp reflexer från taklamporna. Om bildskärmen dessutom har mörk bakgrund fångas reflexer och speglingar upp extra lätt. En sådan kassa ställer krav på en avskärmad belysning och på att bildskärmens bakgrund är ljus.

En 60-åring behöver fyra gånger så starkt ljus som en 20-åring. Därför är det bra om platsbelysningen kan regleras.

## Temperatur

Temperaturen i butiken är lagom vid 20–23 grader, men luftdrag från dörren eller kyla från fönstren är ofta till besvär. En luftsluss i entrén, inbyggda kassor och värmefläkt vid stark kyla kan minska dragproblem. Förutom obehag vid ojämn avkylning ökar risken för besvär från leder och muskler när de kyls av.



## Märk tydligt

Tänk på att märka varor enhetligt och tydligt. Kom överens om var prislappen ska sitta på butikens egna inslagna varor från till exempel chark och ostdisk. Om streckkoderna placeras på ett enhetligt sätt undviks onödiga lyft av varorna. Streckkoder på flera av varans sidor kan underlätta vid scanning. Se också till att butiken köper in prislappar med tydliga färgnyanser med kontrast så att de blir lätta att läsa.

## Snabb hjälp

Det är viktigt att snabbtelefonen finns tillgänglig och fungerar bra, så att den som behöver hjälp i kassaarbetet snabbt kan få det.

Läs mer på [www.av.se](http://www.av.se)

# Lär dig rätt arbetsteknik

Du kan själv göra en hel del för att undvika besvär av kassaarbetet. Lyssna på de instruktioner som du får och träna in en bra arbetsteknik. Här är några saker att tänka på för dig som arbetar i kassan.



**Korta täta pauser** och längre avbrott för återhämtning är viktiga. Ofta kan det bli korta uppehåll när kunder ska betala eller när du väntar på nästa kund. Ta då en kort paus och låt musklerna slappna av en stund. Sänk axlarna och låt händerna vila på disken eller i knäet.

**Sitt med sänkta axlar**, hängande överarmar och händerna vilande mot disken när du sitter i kassan. En tumregel är att varubandet ska vara lite lägre än armbågshöjd. Om du sitter för lågt skjuter du lätt upp axlarna och det leder i längden till överbelastning och muskelvärk i nacke och skuldra.

**Stå upp ibland.** När du varierar arbetsställning blir arbetet mindre slitsamt för armar, skuldror och nacke. Se till att stolen ställs undan och inte är i vägen. Använd bekväma skor när du står och arbetar.

**Låt rullvågen** eller bandvågen förflytta varorna och göra jobbet. Lyft inte, utan skjut eller dra varorna. Vänta med att ta tag i varorna till dess att de kommit så nära dig som möjligt och släpp varan efter avläsning.

**Undvik att ha handen** på kvittoskrivaren medan du väntar på att kvittot skrivs ut. Ta en kort paus och låt händerna vila på bandet. Undvik att sträcka ut armen mot kund med kvitto och pengar. Använd myntbrickan i stället och låt kunden ta kvittot.

**Använd tredjekundsystem** om det finns i kassadisken för att minska stressen i kassaarbetet.

**Kolla regelbundet** ändringar i "lathunden" så att du slipper stressas av nyheter. Lathunden ska vara placerad nära dig och vara lättläst.

## TIPS!

- Sitt högt med sänkta axlar.
- Arbeta så nära bandet som möjligt.
- Släpp varan efter avläsning.
- Låt kassans band eller rullar föra varan framåt.
- Variera arbetet.

# Varningssignaler – kroppen säger ifrån

Vi är alla olika och bara du själv känner hur mycket ansträngning dina muskler tål. Det går inte att säga exakt när repetitiva rörelser blir skadliga, men muskeltrötthet är en varningssignal.



## Låt kunderna hjälpa dig

Låt kunderna göra en del av kassajobbet. Om de lägger varorna med streckkoden åt rätt håll, står mittemot kassan när de betalar och tar emot kvittot, så slipper du

lyfta armarna och sträcka dig i onödan. Lägg pengarna och kvittot på myntbrickan och låt kunden ta dem därifrån.

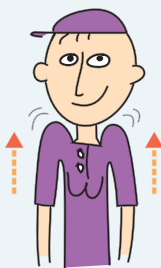
## Viktigt med utbildning

Arbetsgivaren ska se till att du som arbetar i kassan får utbildning för att du ska kunna arbeta så skonsamt som möjligt för kroppen. Du ska känna till att det är viktigt att variera arbetsställning och att ta korta pauser för att musklerna ska få tillräcklig återhämtning.

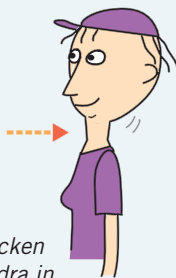
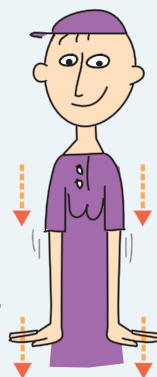
Om butiken inför ny teknik har du rätt att få veta precis hur den ska användas så att du inte behöver lyfta och sträcka dig i onödan. En bra arbetsteknik tar tid att lära in. Träna till dess att du arbetar på ett naturligt sätt.

## Ta en paus

Ta en kort paus några gånger om dagen och gör de här rörelserna. Det tar ungefär två minuter och kan hjälpa dig att slippa värk.



*Lyft upp axlarna mot öronen, sänk dem sakta och pressa neråt med hjälp av händerna.*



*Räta på nacken genom att dra in hakan och känn att det stramar bak i nacken.*



*Rulla med axlarna uppåt-bakåt-neråt.*

# Att tänka på!

**Kassadisk** och utrustning behöver vara anpassade till varandra.

**Lathund** med matta plastfickor.

**Kvittoskrivaren** placeras i första hand så att kunden själv tar kvittot när du erbjuder det, annars placeras den inom det inre arbetsområdet.

**Frammatningsknappen** placeras så centrerat som möjligt.

**Kvittorullar** förvaras i ett särskilt förvaringsutrymme i kassan, till exempel en låda eller hylla.

**Växla mellan att sitta och stå.** Se till att det finns utrymme för att ställa undan stolen när du står och arbetar. Om kassan har en sedelbox placeras den så att den inte är i vägen för benen.

**Arbetsstolens** sitthöjd och ryggstödet placering är lätt att reglera.

**Fotstödet** är reglerbart i höjled och så stort att man kan flytta fötterna på det.







**Tangentbordet** placeras inom det inre arbetsområdet.

**Displayen/bildskärmen** sitter rakt framför kassören och är placerad så att blicken är lätt nedåtriktad. Bildskärmens bakgrund är ljus.

**Myntbrickan** placeras rakt framför kassören, så nära som möjligt.

**Scanning** av varor sker inom det inre arbetsområdet.

**Kortläsaren** placeras så att kunden själv drar sitt kort.

**Kassalådan** placeras centralt. Ett alternativ till kassalåda är en Safebox eller sluten kontanthantering.

**Tobakshylla** placeras så att den inte skymmer sikten för kassapersonalen.

**Vågens** bredd hålls inom det inre arbetsområdet. Det är bra om vågen är inbyggd i transportören i form av en rullvåg eller bandvåg.

*Yttre arbetsområde*

*Inre arbetsområde*



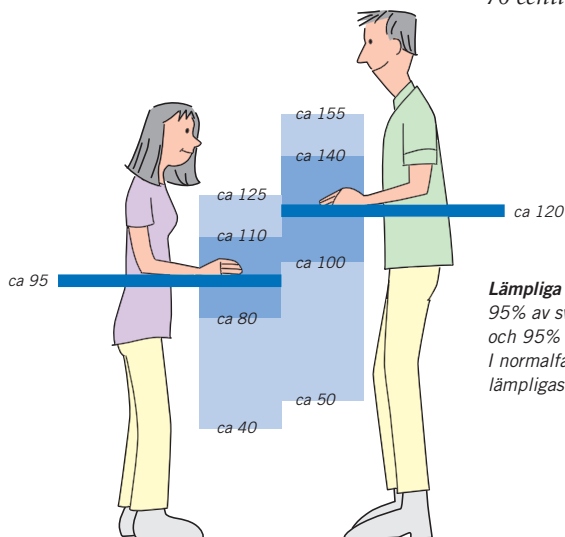
## Lämpliga kassadiskmått

En höj- och sänkbar kassadisk behöver kunna ställas in på minst 85 – 120 centimeter för att passa de flesta i stående arbetsställning. Om kassadiskan har fast höjd är 90 centimeter lämpligt.

Kassadiskens tjocklek: *högst 5 centimeter.*  
Fast höjd på kassadisk: *90 centimeter.*

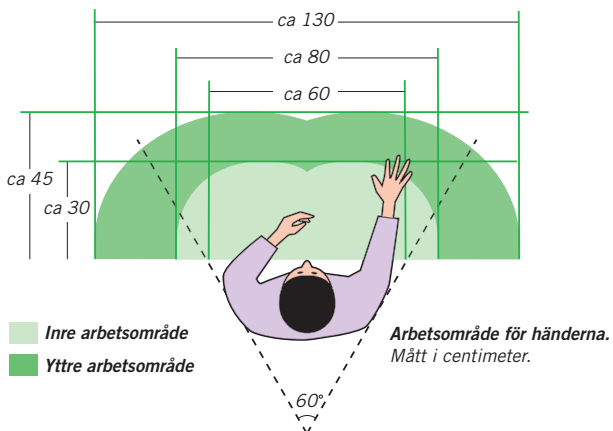
Utrymmet för benen framåt:  
*minst 45 centimeter vid knäna,*  
*minst 65 centimeter vid fötterna.*

Utrymme för benen i sidled:  
*70 centimeter.*



**Lämpliga arbetshöjder för en stor, respektive liten person.**  
*95% av svenska män är kortare än mannen i figuren och 95% av svenska kvinnor är längre än kvinnan. I normalfallet är arbetstagarens armbågshöjd den lämpligaste höjden. Mått i centimeter.*

■ **Lämpligt**    ■ **Mindre lämpligt**





## Kartlägg riskerna för våld och hot

Arbetet i butik är inte alltid säkert. Butiker utsätts ofta för rån och hotfulla händelser. Enskilda kunder kan göra din arbetsplats otrygg. Butiken ska vara säker och arbetsgivaren ska se till att du som anställd har utbildning för att hantera hotfulla situationer.

Gör butiken säker genom att göra en riskbedömning för våld och hot och dokumentera var ni ser att riskerna finns i just er butik. Det kan handla om att vidta åtgärder under vissa tider eller dagar när kassan räknas eller när någon arbetar ensam.

### TIPS!

**Säker i butik** – ett utbildningsmaterial som Handelns arbetsmiljökommitté har gett ut. Du hittar utbildningen på [www.prevent.se](http://www.prevent.se)

**Skydd mot rån i handeln** – ett program som handelns parter, polisen och BRÅ har tagit fram. Du hittar materialet på [www.polisen.se](http://www.polisen.se)

**Våld och hot i arbetsmiljön, AFS 1993:2**

## Titta närmare på:

- Butikens läge och utformning.
- Lokalernas utrustning.
- Larmmöjligheter för att få snabb hjälp i en våld- eller hotsituation.
- Låsanordningar.
- Flyktväg – alternativ utgång.
- Kundtillströmning.
- Rutiner vid stängning och öppning.
- Kodlås till lager.
- Belysning på lastkajer.
- Kiosklucka.

Gå igenom riskerna och vidta åtgärder. Se till att minska riskerna så långt det går genom att till exempel installera larm och införa slutet kontanthanteringssystem. Arbetsgivaren har ansvaret för att åtgärda riskerna och ange en tidsplan för detta.

## Hantering av pengar

Förvara pengarna i en låsbar kassa och se till att det finns regler för hur mycket pengar som får finnas i kassalådan. Det är inte lämpligt att anställda under 18 år har ansvaret för kassan.

Större sedlar bör deponeras i särskild säkerhetsbok.

Ett alternativ till en vanlig kontantkassa är slutet kontanthantering. Då matar kassören in sedlar i kassan samtidigt som kunden kan lägga mynt i myntboxen. Sedan räknas växeln ut automatiskt. Eftersom pengarna är svåra att komma åt minskar risken för rån. När kassören slipper hantera mynten minskar också risken för nickelallergi.





## Hämtning och lämning av pengar

När ni hämtar och lämnar pengar är det viktigt att variera transportsätt och tider så att ingen kan kartlägga butikens rutiner. Det kan också kännas tryggare att vara två. När kassan räknas är det lämpligt att det sker i ett särskilt låsbart utrymme som har ett tittöga så att dörren inte kan öppnas för fel person.

## Ensamarbete

Att arbeta ensam kan för många upplevas som obehagligt. Det är viktigt att arbetsgivaren tar hänsyn till det när arbetet planeras. Den som arbetar ensam bör kunna få kontakt med någon annan person. Trots larm, lucka eller andra säkerhetsåtgärder innebär ensamarbete nästan alltid särskilda psykiska påfrestningar.

## Krishjälp

Butiken ska ha fastlagda rutiner för hur man agerar efter till exempel ett rån. Det är viktigt att arbetsgivaren har rutiner så att personalen kan få snabb hjälp i samband med en våld- eller hot-situation. Ofta behövs stödet direkt efter händelsen men man kan också få en fördröjd reaktion som gör att hjälp kan behövas efter att det har gått en tid. Vidta åtgärder i butiken så att inte samma sak händer igen. Anmäl arbets-skada till Försäkringskassan. Allvarliga arbetsolyckor och tillbud anmäls till Arbetsmiljöverket.

### TIPS!

**Undersök och dokumentera var riskerna finns. Genomför åtgärder.**

**I broschyren Undersök riskerna för hot och våld på jobbet, ADI 553, finns en checklista som kan användas vid denna riskbedömning.**

# Företagshälsovården

Företagshälsovården inriktar sig på att förebygga och minska risken för arbetsmiljöproblem. Den arbetar också med arbetsanpassning och rehabilitering för dem som har blivit sjuka. Arbetsgivaren kan ta hjälp av företagshälsovården med bedömning av risk för belastningsskada och de kan lära er hur ni ska arbeta för att undvika belastningsbesvär, exempelvis rätt arbetsteknik i kassaarbete och vid tunga lyft. Håll en sådan utbildning regelbundet och alltid när ni anställer någon ny. Det är viktigt att personalen får tillfälle att regelbundet upprepa utbildningen.

Företagshälsovården kan också hjälpa er att hantera stress eller ge krisstöd i samband med en våld- eller hotsituation.

Det är viktigt att företagshälsovården medverkar vid organisationsförändringar och ser över hur förändringarna kan påverka arbetet. Företagshälsovården kan också medverka vid planering av nya lokaler, anordningar och arbetsmetoder. När ni gör upphandlingar och inköp av maskiner, utrustning och produkter kan ni ta hjälp av företagshälsovården.

Det är bäst om företagshälsovården anlitas fortlöpande och inte bara till enstaka tjänster. På så sätt kan kvaliteten i arbetsmiljöarbetet säkras över tiden. Då ökar också möjligheten att genom riskbedömning tidigt upptäcka hälsorisker.



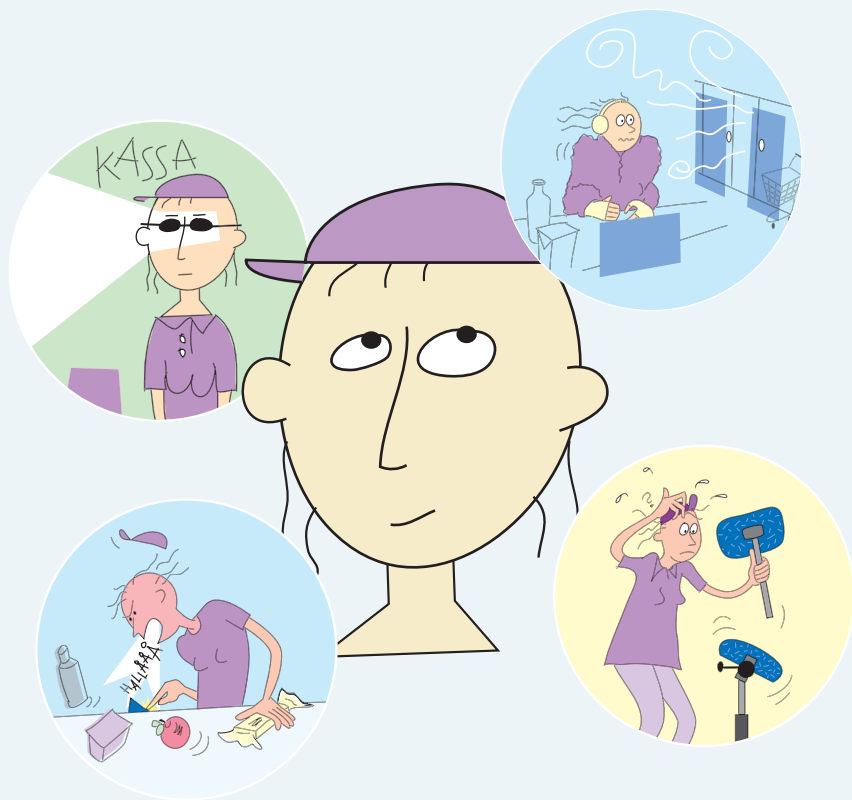
# Samverkan

Alla måste hjälpas åt för att tillsammans skapa en bättre arbetsmiljö. Arbetsgivaren har huvudansvaret för arbetsmiljön och ska leda och fördela arbetet.

Arbetsgivaren ska ta del av personalens kunskap om arbetsplatsen för att arbetsmiljön ska bli så bra som möjlig.

Går stolen att ställa in lätt? Bländas du av dagsljus? Drar det från dörren? Får du hjälp via snabbtelefonen när det

behövs? Det här vet du som jobbar i kassan ofta mer om än chefen eller butiksföreståndaren. Prata med chefen, arbetskamraterna och skyddsombudet och låt dem ta del av dina erfarenheter. Prata till exempel om prismärkningen, kassaarbetsplatsen, risker för våld och hot, kundskyltar i kassan och hur arbetet är organiserat och fördelat.





ARBETSMILJÖ  
VERKET

**Fler exemplar av denna  
trycksak beställs från**

Arbetsmiljöverkets  
publikationsservice  
112 79 Stockholm  
Telefon: 08-730 97 00  
Fax: 08-735 85 55  
E-post: publikationsservice@av.se  
[www.av.se](http://www.av.se)

Best nr **ADI 566**

Vår vision: Alla vill och kan skapa en bra arbetsmiljö