



STORT ARBEJDSPRES?

- SÅDAN KAN DET DOKUMENTERES

Et redskab til at afdække ubalance mellem arbejdsmængde og personaleressourcer



FØR I GÅR I GANG

Som leder i arbejdsmiljøgruppen eller som arbejdsmiljø- eller tillidsrepræsentant (AMiR, TR) kan der være mange årsager til at se nærmere på, om der er god balance mellem arbejdsmængde og personaleressourcer. Der kan f.eks. være klager over arbejdspresset fra personalet/kolleger, en eller flere stressramte, mange klager fra patienter/borgere eller deres pårørende, stigning i de utilsigtede hændelser, mange konflikter blandt personalet eller med samarbejdspartnere. Forhold du som leder, arbejdsmiljø- eller tillidsrepræsentant typisk hører om eller involveres i med forventning om, at der gøres noget ved dem.

Et godt sted at starte er at undersøge, om resultaterne fra den sidst gennemførte arbejdspladsvurdering (APV), trivselsmåling eller andre undersøgelser er tidssvarende og brugbare. Hvis de er, behøver I ikke at bruge tid og ressourcer på at kortlægge problemets omfang yderligere.

Hvis arbejdspresset ikke kan dokumenteres tilstrækkeligt via disse sædvanlige veje, kan I vælge at bruge af-dækningsredskabet, som præsenteres her i pjecen.

OM AFDÆKNINGSREDSKABET

Redskabet tager udgangspunkt i nogle af Arbejdstilsynets metoder til at vurdere, om arbejdspresset er så stort, at det er sundhedsskadeligt for de ansatte. Vi har set på, hvilke forhold Arbejdstilsynet har vægtet for at udløse et påbud om at nedbringe og forebygge stort arbejdspress på en række af sygeplejerskernes arbejdspladser. Desuden har vi skelet til Arbejdstilsynets spørgeguide, som de anvender for at afdække for stort tidspres og arbejdsmængde.

Der kan være spørgsmål i afdækningen, som I kan springe over, fordi de ikke er relevante for jer, eller allerede er dokumenteret på jeres arbejdsplads.

Redskabet er tænkt som inspiration – ikke som en slavisk metode. I vil selv skulle vurdere, hvor detaljeret dokumentationen skal være for at understøtte jer i det videre forløb. Arbejdstilsynet har ikke en egentlig facitliste over hvilke forhold, der skal gælde, for at der er tale om et arbejdspress af sundhedsskadelig karakter, men vurderer og foretager et skøn i hver enkelt sag.

HVORDAN KAN AFDÆKNINGEN BRUGES

Hensigten er, at I som TR, AMiR og leder kan bruge resultaterne fra afdækningen til fælles dialog om tiltag, der kan afhjælpe situationen. Det kan evt. foregå i det lokale MED-/arbejds miljøudvalg. Som leder kan du også bruge resultaterne i en eventuel videre dialog og beslutningsproces med øvrig relevante ledelseslag.

Afdækningen kan også bruges til at pege på tiltag, der kan afprøves for at genoprette balancen mellem arbejdsmængde og personaleresourcer. Det kan f.eks. være initiativer omkring opnormering, kompetenceudvikling, ændringer i organisering af arbejdet, synlige prioriteringer, indretningsmæssige ændringer eller noget helt andet.



HVORDAN

VISER STOR ARBEJDSMÆNGDE OG TIDSPRES SIG?

Undersøg og beskriv i hvor høj grad arbejdet er kendetegnet ved nedenstående forhold. Det er forhold, der fortæller noget om forekomst, hvor lang tid det har stået på og fremtidsudsigterne.

VI KAN GENERELT IKKE NÅ DET, DER FORVENTES AF OS

Beskriv hvilke opgaver, der ikke nås, og hvornår det typisk gør sig gældende (f.eks.: altid, ved fravær, i nogle typer vagter og lignende).

Beskriv om det gælder alle medarbejdere, eller om der er særligt udsatte grupper/medarbejdere (hvem, hvor ofte og hvornår?)

ARBEJDSPRESET HAR STÅET PÅ OVER EN LANG PERIODE, OG DER ER IKKE UDSIGT TIL, AT DET BLIVER BEDRE.

Beskriv hvor lang tid, der er tale om og undersøg/beskriv, om der er umiddelbare planer om ændringer af patientoptaget eller personalesituationen.

VI HAR HAFT EN STIGNING I OPGAVER I FORHOLD TIL BEMANDING

Beskriv hvilke nye opgaver, der er tilført afdelingen/afsnittet/området og baggrunden for stigningen. Sammenlign med personaleudviklingen nu ift. tidligere (er der en stigning, status quo eller fald?)

TJEKLISTE

FOR SEKUNDÆRSEKTOREN

VORES ARBEJDE ER I HØJ GRAD PRÆGET AF:

- # Mange opgaver i forhold til bemanding – *beskriv om der er særlige tidspunkter med spidsbelastninger*
- # Mange akutte opgaver – *beskriv hvilke.*
- # Mange administrative opgaver – *beskriv hvilke*
- # Mange forstyrrelser (f.eks. telefoner, støj, kollegaer, der beder om hjælp m.m.) – *beskriv disse*
- # Modsattede forventninger – uoverensstemmelse mellem hvad der tilbydes patienterne, og hvad der forventes fra patienters/pårørendes side – *uddyb på hvilke områder, det gør sig gældende*
- # Høje krav til dokumentation af arbejdet, som er svære at nå i arbejdstiden – *beskriv hvad I så gør (f.eks. arbejder over eller lignende)*
- # Problemer som følge af it-teknologi (f.eks. svære eller langsomme systemer) – *beskriv problemerne og betydningen ift. arbejdsmængde/tidspres*
- # Omfattende samarbejde med andre afdelinger, hvor der opstår flaskehalser – *beskriv problemet og betydningen ift. arbejdsmængde/tidspres*
- # Ophobning af mange krævende opgaver på samme tid – *beskriv hvilke*
- # Patienter med mange forskellige diagnoser – *beskriv hvis der har været en udvikling og hvilke opgaver, det medfører*
- # Et højt patientflow – *sammenlign med tidligere perioder og personalsituationen, og beskriv hvordan det medfører flere opgaver/nye opgaver*
- # Stor plejetyngde – *beskriv hvordan og sammenlign med tidligere perioder og personalsituationen*
- # Hyppige spidsbelastninger – *beskriv disse, herunder hvornår de typisk opstår*
- # Store krav til opmærksomhed og koncentration – *beskriv hvilke og hvilken betydning, det har for arbejdsmængde/tidspres*
- # Andet – *beskriv dette*

TJEKLISTE

FOR HJEMMESYGEPLEJEN OG SUNDHEDSPLEJEN

VORES ARBEJDE ER I HØJ GRAD PRÆGET AF:

- # Mange besøg/opgaver i forhold til bemanding – *beskriv hvilke og hvis der er særlige tidspunkter med spidsbelastninger. Sammenlign evt. med tidligere perioder og personalesituationen*
- # Mange borgere/familier med særligt vanskelige pleje/omsorgsbehov
- # Manglende overensstemmelse mellem den visiterede ydelse og opgavernes reelle omfang – *beskriv hvordan*
- # Ophobning af mange krævende opgaver på bestemte dage/tidspunkter – *beskriv disse og evt. tidspunkter med spidsbelastninger*
- # Mange administrative opgaver – *beskriv hvilke*
- # Manglende overensstemmelse mellem den tid, der er afsat til transport, og den tid transporten reelt tager – *beskriv hvor ofte*
- # Faste tidsangivelser ift. arbejdsopgaver, som vanskeligt kan nås – *beskriv hvilke og hvor ofte det er problemet – evt. på særlige tidspunkter*
- # Mange forstyrrelser (f.eks. telefoner, støj, kollegaer, der beder om hjælp m.m.) – *beskriv disse*
- # Modsatrettede forventninger – uoverensstemmelse mellem hvad der tilbydes borgerne/familierne, og hvad der forventes fra disse og deres pårørende (uklare servicemål) – *uddyb på hvilke områder det gør sig gældende*
- # Manglende forudsigelighed – opgaver planlægges fra dag til dag, selvom de kunne forudses – *beskriv hvor ofte og hvilke opgaver det især vedrører?*
- # Høje krav til dokumentation af arbejdet, som er svære at nå i arbejdstiden – *beskriv hvad I så gør (f.eks. arbejder over eller lignende)*
- # Problemer som følge af it-teknologi (f.eks. svære eller langsomme systemer) – *beskriv problemerne og betydningen ift. arbejdsmængde/tidspres*
- # Samarbejde med andre aktører/samarbejdspartnere, hvor der opstår flaskehalse – *beskriv problemet og betydningen ift. arbejdsmængde/tidspres*
- # Andet – *beskriv dette*

HVILKE KONSEKVENSER

KAN I SE AF STORT ARBEJDSPRES?

Når der er for mange arbejdsopgaver, og man arbejder under tidspres, har det ofte nogle konsekvenser; for kvaliteten af arbejdet, opgaver der nedprioriteres eller slet ikke nås og andet.

KONSEKVENSER FOR ARBEJDSPLADSEN

Beskriv hvilke arbejdsmæssige konsekvenser I kan se, der er af arbejdspresset. Angiv udviklingen og konkrete eksempler bl.a. vedrørende:

- # Fejl (f.eks. medicinering, diagnostisering, rådgivning m.m.) og andre utilsigtede hændelser
- # Behandlingsmetoder og plejeplaner, der ikke følges
- # Modstridende krav i arbejdet
- # Opgaver, der ikke bliver udført, selvom det er skal-opgaver (f.eks. dokumentation, registrering af utilsigtede hændelser, opfølgning m.v.)
- # Højt arbejdstempo hele dagen - man løber stærkt
- # Utilstrækkelig mulighed for samarbejde med kollegaer (f.eks. vedrørende planlægning, opgaver m.v.)
- # Manglende mulighed for at holde pauser
- # Meget overarbejde
- # Overarbejde, som ikke kan afspadseres
- # Klager fra patienter/borger/pårørende/samarbejdspartnere m.fl.
- # Hård omgangstone og/eller konflikter
- # Mobning
- # Sygefravær og høj medarbejderomsætning

- # Konflikter, vold og trusler
- # Faglig sparring/uddannelse/møder nedprioriteres
- # Andet - beskriv disse

KONSEKVENSER PERSONLIGT FOR MEDARBEJDERE

Beskriv hvilke personlige konsekvenser I kan se, der er af arbejdspresset og angiv udviklingen og konkrete eksempler, f.eks. vedrørende:

- # Fysiske/psykiske symptomer f.eks. hjertebanken, søvnproblemer, koncentrationsbesvær, maveproblemer, spændingshovedpine, udmattelse m.m.
- # Flovhed og følelse af utilstrækkelighed
- # Manglende arbejdsglæde
- # Tager arbejdet med hjem mentalt, evt. sammen med konkrete opgaver - har svært ved at slippe tankerne om arbejdet
- # Ringer ind vedrørende noget, man har glemt at gøre, oplysninger, man mangler at videregive eller behov for at undskyldte over for næste vagthold
- # Møder op med bekymring om, hvad der venter
- # Det sociale samvær på arbejdspladsen nedprioriteres
- # Sygdom
- # Andet - beskriv dette



HVILKE TILTAG

ER ALLEREDE SAT I VÆRK

Selvom I har mange arbejdsopgaver og oplever et stort tidspres, er der en række dimensioner i det psykiske arbejdsmiljø, som kan medvirke til, at arbejdspresset opleves som mindre belastende. Det drejer sig især om hjælp og støtte i arbejdet fra ledelsen og kollegaer, indflydelse på eget arbejde samt introduktion, oplæring og uddannelse.

Beskriv i det følgende, hvilke tiltag, der er og hvilke, som evt. kunne iværksættes. Vær opmærksom på, om der kan være andre end de nævnte.

HJÆLP OG STØTTE I ARBEJDET FRA LEDER OG KOLLEGAER VIA:

- # Løbende justering af bemanning i forhold til antallet af patienter/ opgavetyngden
- # Fordeling af opgaver i forhold til opgavernes tyngde, sværhedsgrad og kompetencer hos personalet
- # Vikardækning
- # Prioritering af opgaver generelt og ved uforudset personalemangel
- # Prioritering af akutte opgaver
- # Klarhed over forventningerne til arbejdet
- # Funktionsbeskrivelser
- # Sikring af den nødvendige information for at kunne udføre arbejdet
- # Sikring af en løbende fælles holdning til behandling og pleje





- # Dialog med patienter/borgere og pårørende om forventninger til medarbejdere/behandling/plejen
- # Feedback og anerkendelse for udført arbejde
- # Tilrettelæggelse af koncentrationskrævende arbejde, så det kan udføres uforstyrret
- # Kendte og synlige retningslinjer for håndtering af klager fra patienterne
- # Passende fysiske rammer (tilstrækkelig plads til patienter og personale, hensigtsmæssig indretning ift. at udføre opgaverne og sikre ro/orden m.v.)
- # Tekniske hjælpemidler, der passer til opgaverne og tilstrækkeligt af dem (it-udstyr og software, undersøgelses- og behandlingsudstyr, skriveborde og telefoner)
- # Tilstrækkelig instruktion og oplæring samt efter- og videreuddannelse ift. opgaverne og udviklingen af dem

INDFLYDELSE PÅ PLANLÆGNING, PRIORITERING OG UDFØRELSE AF EGET ARBEJDE, HERUNDER PÅ:

- # Mødeplanen
- # Mængden af arbejdet
- # Pauser
- # Fordeling af opgaver
- # Hvilke arbejdsmetoder, der anvendes
- # Rækkefølgen af opgaver
- # Hvem man arbejder sammen med
- # Målsætninger for arbejdet

FORA HVOR MEDARBEJDERNE KAN OPNÅ MEDBESTEMELSE OG INDFLYDELSE PÅ BESLUTNINGER OG OPGAVER, F.EKS.:

- # Jævnlig personalemøder
- # Organisering af arbejdet i teams
- # Mulighed for jævnlig dialog med leder om eget arbejde og egne arbejdsbetingelser

TILBUD OM LØBENDE INSTRUKTION, OPLÆRING OG UDDANNELSE I FORHOLD TIL ARBEJDSOPGAVERNE, F.EKS:

- # Systematisk oplæring og uddannelse i forhold til patientgruppens/borgernes diagnoser, problematikker og behandling
- # Effektiv oplæring og uddannelse i it-systemer

NØGLETAL

KAN UNDERSTØTTE KORTLÆGNINGEN

I beskrivelsen af forekomst, konsekvenser og afhjælpende tiltag kan det være hensigtsmæssigt, at I samtidig understøtter med opgjorte nøgletal for afdelingens/afsnittets/områdets drift.

Sammenlign evt. med tidligere perioder og nøgletallene i relation til hinanden, f.eks. personaleudviklingen i relation til belægningsprocenten.

RELEVANTE NØGLETAL ER F.EKS.:

- # Personaleomsætningen, herunder opsigelser begrundet mundtligt eller skriftligt i arbejdspresset/det psykiske arbejdsmiljø
- # Personaleudviklingen
- # Vikarforbrug
- # Fremmødeplaner, herunder "huller i vagtplanen"
- # Fraværstatistik (sygefravær, orlov m.m.)
- # Belægningsprocenten/ i primærsektor - antal besøg/familier
- # Klager fra patienter/borgere/pårørende
- # Utilsigtede hændelser
- # Antallet af arbejdsulykker (herunder vold og trusler)
- # Mængden af mer- og overarbejde
- # Andet - *beskriv hvilke*



Gennem de sidste år er der sket tiltagende økonomiske stramninger, besparelser og omorganiseringer inden for det offentlige sundhedsvæsen. Udviklingen har medført personalereduktioner blandt sygeplejersker og andre sundhedsgrupper. De fleste steder uden at opgaverne samtidig er blevet tilpasset den ændret personalesituation, bl.a. i forhold til normering og kompetencer.

I DSR Kreds Hovedstaden har vi på den baggrund oplevet en stigning i henvendelser fra medlemmer og tillidsvalgte, som på grund af arbejdspresset mistrives eller er sygemeldte. Andre medlemmer henvender sig med bekymringer for patientsikkerheden og for, hvorvidt arbejdet kan udføres fagligt forsvarligt.

DSR Kreds Hovedstaden har derfor udarbejdet dette afdækningsredskab til at hjælpe arbejdsmiljøgruppen og tillidsrepræsentanten med at synliggøre, når der er ubalance mellem personaleressourcer og arbejdsmængde og dermed for stort arbejdspress.

Vi håber, dette redskab kan bruges i arbejdet med at sikre trivsel og et godt psykisk arbejdsmiljø på sygeplejerskernes arbejdspladser.

Når balancen ikke er optimal, opleves det som et u hensigtsmæssigt arbejdspress for den enkelte medarbejder, men den enkelte bærer ikke løsningen. Den skal findes i organisationen.

Oktober 2011

DSR Kreds Hovedstaden



DSR KREDS HOVEDSTADEN

Frederiksborggade 15, 4.
1360 København K
Tlf.: 7021 1662
Fax: 7021 1661
hovedstaden@dsr.dk
www.dsr.dk/hovedstaden