

Spørgeguide for døgninstitutioner for voksne

Tips til fremgangsmåder for indhentning af data om psykisk arbejdsmiljø på døgninstitutioner

Såfremt du vurderer, at der efter mødet med ledelse og arbejdsmiljøorganisation er brug for yderligere oplysninger kan det være en god ide at aftale at gennemføre gruppesamtaler med udvalgte medarbejdere og foretage en rundgang på virksomheden for at komme i snak med flere af medarbejderne.

- Planlæg møder med medarbejdere på et tidspunkt, der er passende for dem, hvor de har tid til rådighed for samtaler med Arbejdstilsynet. Medarbejderne, som det typisk kan være relevant at tale med, er pædagoger, socialpædagoger, pædagogmedhjælpere, omsorgsmedhjælpere og evt. rengøringspersonale.
- (Brug evt. spørgeguide til rengøring, når du taler med rengøringspersonale.)
- Undersøg om det er muligt at deltage i personalemøder som allerede er planlagt.
 - Vær til stede på institutionen med henblik på at tale med medarbejderne og få et generelt indtryk af medarbejdernes arbejdssituation og krav i deres hverdag. Herunder få en fornemmelse af den målgruppe, der arbejdes med.
-

Spørgeguide til døgninstitutioner for voksne

Indledning

Præsenter tilsynet med psykisk arbejdsmiljø.

Ved risikobaserede tilsyn kan man sige ”Vi skal (bl.a.) tale om jeres psykiske arbejdsmiljø, da psykisk arbejdsmiljø er et af de emner, der altid skal spørges ind til, når Arbejdstilsynet gennemfører et risikobaseret tilsyn”.

Indledende spørgsmål

Disse spørgsmål kan benyttes til at få en samtale i gang om psykisk arbejdsmiljø.

Start med generelle spørgsmål til virksomheden.
Fx:

- Vil I fortælle lidt om hvad I laver?
- Hvilken målgruppe arbejder I med?
- Hvilke afdelinger har I? - Hvordan arbejder de sammen?, Supplerer de hinanden?
- Hvordan er ledelsesstrukturen?

Spørg herefter ind til, om virksomheden har forholdt sig til det psykiske arbejdsmiljø i virksomhedens APV. Er dette tilfældet, kan spørgeguiden benyttes som inspiration til at spørge uddybende ind til hvordan virksomheden har forholdt sig til det psykiske arbejdsmiljø i APV'en. Hvis virksomheden ikke har forholdt sig til det psykiske arbejdsmiljø i APV'en, kan spørgeguiden benyttes til at afklare, om der er problemer i det psykiske arbejdsmiljø.

Spørgsmål: APV

- Har I forholdt jer til det psykiske arbejdsmiljø i Jeres APV?
- Har I fundet problemer? Hvilke?
- Hvad har I gjort for at afhjælpe problemerne? Spørg efter en beskrivelse

Øvrige indledende spørgsmål:

- Hvordan trives I her? Trives I?
- Er det et godt sted at arbejde? Prøv at beskrive, hvorfor du/I oplever det sådan?
- Har man det godt her?
- Hvad er det for opgaver, I har lige nu?

Præsentation af risikofaktorer, der vil blive spurgt ind til

I forhold til det psykiske arbejdsmiljø vil vi spørge til følgende risikofaktorer:

- Stor arbejdsmængde
- Høje følelsesmæssige krav ved arbejde med beboere med særlige problemer
- Vold, trusler og traumatiske hændelser

- Skiftende arbejdstider og natarbejde

Desuden vil vi spørge nærmere ind til mobning og seksuel chikane, hvis vi får oplysninger om, at dette er et problem i virksomheden.

Forholdene kan generelt være væsentlige problemer i jeres branche. De er alle (på nær mobning og seksuel chikane) beskrevet i branchens vejviser.

Hvordan har I arbejdet med disse forhold, fx i jeres arbejdspladsvurdering?
(bed om at se APV)
(Kortlægning, vurdering, handlingsplan, opfølgning, sygefravær)

Forhold, der generelt kan tyde på et dårligt psykisk arbejdsmiljø

Er det jeres indtryk, at der er medarbejdere, der forlader virksomheden på grund af belastninger i det psykiske arbejdsmiljø? Har I en stor udskiftning i personalegruppen?

Er det jeres vurdering, at der er fravær, som skyldes forhold i arbejdet, fx stress og dårligt psykisk arbejdsmiljø?

Er der sket forandringer i sygefraværet indenfor det sidste år? (bed. evt. om statistik)

Er det jeres indtryk, at der er konflikter på virksomheden, som skyldes belastninger i arbejdet, fx stress og stor arbejdsmængde?

Hvis der forekommer konflikter, spørg nærmere ind til, om konflikterne har karakter af mobbehandling, herunder seksuel chikane.

Spørgsmål til risikofaktorerne

Afsluttende spørgsmål

Er der andre forhold i Jeres psykiske arbejdsmiljø, vi ikke har talt om?

Er der andre, det kunne være relevant for Arbejdstilsynet at tale med?

Risikofaktor: Stor arbejdsmængde

Forekomst

Arbejdet på døgninstitutioner er som udgangspunkt kendetegnet ved følgende (grund)vilkår:

- Den daglige arbejdsmængde er typisk uforudsigelig
- Ansvar for andre mennesker

Kan I generelt nå det, der forventes af Jer i forhold til målsætninger for arbejdet?

Gælder det alle medarbejdere eller er der særligt udsatte grupper/medarbejdere?

Spørg ind til hvem, hvor, hvor ofte og hvornår

Over hvor lang tid har arbejdspresset stået på: _____

Er der udsigt til at det fortsætter?

Ja

Arbejdet er kendetegnet ved:

- særligt vanskelige målgrupper/arbejdsopgaver
- utilstrækkelig bemanning i forhold til beboernes problemer og behov for hjælp og støtte
- ophobning af mange krævende opgaver på samme tid
- konstant at "være på"
- mange administrative opgaver
- mange praktiske opgaver
- hyppige spidsbelastninger
- mange forstyrrelser (fx fra kolleger med behov for hjælp)
- utilstrækkelig mulighed for aktiviteter med beboere
- modsatrettede forventninger (fra hvem)
- beboergruppe med mange forskellige problematikker og "diagnoser".
- høje krav til dokumentation af arbejdet
- andet

Hvad mener I årsagen er til den store arbejdsmængde?

Forebyggelse

Hvordan sikrer I, at den enkeltes arbejdspress ikke er for stort? Giv et eksempel. Virker det?

Hvordan får medarbejderne hjælp og støtte i arbejdet af leder og kolleger?

- prioritering af opgaver (generelt og ved uforudset personalemangel)
- hensigtsmæssig fordeling af opgaver i forhold til opgavetyngde og sværhedsgrad
- klare forventninger til arbejdet
- funktionsbeskrivelser
- nødvendig information for at kunne udføre arbejdet
- feedback og anerkendelse for udført arbejde
- vikardækning/vikarkorps
- klare visitationskriterier
- fælles pædagogisk tilgang
- dialog med pårørende om forventninger
- retningslinier for håndtering af klager over medarbejdere
- gode muligheder for sparring med kolleger
- klar udmelding til omverdenen om serviceniveau
- fysiske rammer med tilstrækkelig plads og muligheder for ro

Hvordan har medarbejdere indflydelse på planlægning, prioritering og udførelse af deres eget arbejde?

Har medarbejdere fx indflydelse på:

- mængden af arbejde
- pauser
- fordeling af opgaver
- hvilke arbejdsmetoder de anvender
- rækkefølgen af opgaver
- hvem de arbejder sammen med
- vagtplaner
- målsætninger for arbejdet

Opnås indflydelse fx ved:

- jævnlige møder (fx personalemøder, teammøder)
- teamorganisering
- jævnlig dialog med leder om eget arbejde og egne arbejdsopgaver
- andet

Hvilken form for løbende instruktion, oplæring og uddannelse i forhold til arbejdsopgaverne tilbydes medarbejdere:

- systematisk oplæring og uddannelse i forhold til beboergruppens problematikker
- tilstrækkelig oplæring og uddannelse i IT-systemer

Er der andet der medvirker til at mindske belastningen?

Arbejdsræssige konsekvenser

Er der nogen af disse typiske konsekvenser af stor arbejdsmængde I kan genkende?

- målsætninger følges ikke/kan ikke følges. Få konkrete eksempler
- opgaver, der skal laves, bliver ikke lavet (hængepartier). Få konkrete eksempler.
- højt arbejdstempo gennem hele dagen
- ikke muligt at holde pauser
- meget overarbejde
- ikke muligt at afspadsere
- klager fra pårørende m.fl. (omsorgssvigt)
- konflikter med beboere
- vold og trusler
- mobning
- andet

Risikofaktor: Høje følelsesmæssige krav ved arbejde med beboere med særlige problemer

Forekomst

Arbejdet på døgninstitutioner er som udgangspunkt kendetegnet ved følgende (grund)vilkår:

- Krav til indlevelse og indføling
- Krav om bestemt adfærd fra medarbejdere
- Krav om at håndtere egne følelser
- Krav om at have overblik
- Krav om at være på forkant med situationen
- Krav om kendskab til den enkelte beboer
- Krav om at håndtere andres følelser
- Krav om samarbejde med kolleger

Arbejdet er kendetegnet ved:

- beboere med fysiske/psykiske problematikker
- beboere med høj grad af afhængighed af hjælp og støtte fra medarbejdere
- konflikter og "følelsesudbrud" er en daglig del af arbejdet
- beboergruppe med mange forskellige problematikker og "diagnoser".
- uforudsigelighed
- omfattende samarbejde med pårørende
- kommunikation med beboere eller pårørende der ikke taler dansk
- andet

Hvad mener I årsagen er til de høje følelsesmæssige krav i arbejdet?

Forebyggelse

Hvordan forebygger I, at arbejdet med målgruppen ikke bliver en for stor belastning for medarbejderne? Virker det?

Hvordan får medarbejderne hjælp og støtte i arbejdet af leder og kolleger?

- systematisk og regelmæssige intern/ekstern supervision
- feedback og anerkendelse fra kolleger og ledere
- målsætninger for arbejdet (klarhed over hvornår arbejdet er gjort godt nok)
- skriftlige handleplaner i forhold til den enkelte beboer
- klare og realistiske succeskriterier for arbejdet
- evaluering af effekten af arbejdet (fx ved at følge beboerne efter de har forladt institutionen)
- fælles pædagogisk tilgang
- overlap/overlevering ved vagtskifte
- tolkebistand ved arbejde med beboere eller pårørende, der ikke taler dansk
- sparring med leder og kolleger om svære brugere/patienter/situationer
- sikres åbenhed og dialog om belastninger i arbejdet (fx på personalemøder og ved supervision)
- klar udmelding til omverdenen om serviceniveau

Hvordan har medarbejdere indflydelse på planlægning, prioritering og udførelse af deres eget arbejde?

Har medarbejdere fx indflydelse på:

- mængden af arbejde
- pauser
- fordeling af opgaver
- hvilke arbejdsmetoder de anvender
- rækkefølgen af opgaver
- hvem de arbejder sammen med
- målsætninger for arbejdet

Opnås indflydelse fx ved:

- jævnlige møder (fx personalemøder, teammøder)
- teamorganisering
- information om rammer, vilkår og forvaltningskrav
- jævnlig dialog med ledelse om eget arbejde og egne arbejdsbetingelser
- andet

Hvilken form for løbende instruktion, oplæring og uddannelse i forhold til arbejdsopgaverne tilbydes medarbejdere?

- systematisk oplæring ift. de enkelte beboere og målgruppen
- efteruddannelse ift. målgruppen
- kendskab til institutionens/afdelingens målsætning
- kendskab til den pædagogiske tilgang

Er der andet der medvirker til at mindske de følelsesmæssige belastninger?

Arbejdsomæssige konsekvenser

Er der nogen af disse typiske konsekvenser af arbejdet med mennesker med særlige problemer I kan genkende?

- klager fra beboere/pårørende m.fl.
- tab af engagement på institutionen
- udviklingsarbejde er gået i stå
- målsætninger følges ikke
- mobning
- andet

Risikofaktor: Vold, trusler og traumatiske hændelser

Forekomst

Udsættes medarbejdere for vold, trusler og traumatiske hændelser?

(spørg til virksomhedens egen registrering og anmeldte episoder med vold og trusler)

Antal episoder med vold og trusler (inden for det sidste år): _____

Spørg ind til hvem, hvornår, hvor og hvor ofte.

Hvilke former for vold og trusler bliver medarbejdere udsat for?

- overfald eller anden fysisk vold (spark, slag, spyt mm)
- trusler om vold eller anden truende adfærd, fx krænkelser af personlige fysiske grænser
- trusler mod medarbejdere sikkerhed
- verbale krænkelser, chikane, diskriminerende udsagn
- konflikter og slagsmål beboere imellem
- hærværk mod medarbejdere ejendele
- dødsfald
- beboere som begår selvmord
- andet

Forekommer vold i situationer hvor der er alenearbejde?

(dvs. når der ikke er andre medarbejdere i nærheden)

Ja

Arbejdet er kendetegnet ved:

- beboere er påvirkede af alkohol eller stoffer
- beboere er psykisk syge (psykotiske)
- der arbejdes under tidspress
- andet

Forebyggelse

Hvordan sikrer I, at vold og trusler begrænses mest muligt? Giv et eksempel. Virker det?

Har I en plan for, hvordan I håndterer vold, trusler og traumatiske hændelser? Hvad indeholder planen?

Hvordan sikrer I at medarbejdere kender planen og at planen følges?

Hvordan håndterer I vold, trusler og traumatiske hændelser før, under og efter hændelser?

Før

- definition af fysisk og verbal vold
- uddannelse – konflikthåndtering og kommunikation
- hensigtsmæssige retningslinier for alenearbejde
- instruktion i hvordan man skal forholde sig ved konflikter og slagsmål beboere imellem
- instruktion i hvordan man skal forholde sig ved den enkelte truende og aggressive beboer (fx ”individuel APV”)
- fælles holdning til hvilken adfærd fra beboere, som er acceptabel og hvordan der arbejdes på at begrænse uacceptabel adfærd
- fælles pædagogisk tilgang
- planlægning af arbejdet ift. voldsrisiko
- pårørendesamarbejde mhp. fælles indsats for at nedbringe vold fra beboeren
- systematisk og regelmæssig supervision

Under og umiddelbart efter

- ledelsesmæssig støtte (hvem gør hvad?, hvem alarmeres?)
- psykisk førstehjælp (kendskab og anvendelse)
- debriefing (personalegruppe i fællesskab gennemgår den voldsomme hændelse efter bestemt metode)

Opfølgning på længere sigt

- registrering af hændelser
- krisehjælp – professionel
- undersøgelse og analyse i SiO mhp. forebyggelse
- supervision
- ledelsesmæssig støtte (fx telefonisk kontakt, tilbageslutning til arbejdspladsen)
- Anmeldelse til Arbejdstilsynet

Tekniske foranstaltninger og indretning

- fysisk indretning (alarmer, flugtveje, gangarealer, rumstørrelser i forhold til antal personer, videoovervågning)
- hensigtsmæssig fysisk indretning i forhold til risikoen for traumatiske hændelser (flugtveje, gangarealer, rumstørrelser i forhold til antal personer og rumindretning)

Er der andet der medvirker til at mindske belastningen af vold, trusler og traumatiske hændelser?

Arbejds-mæssige konsekvenser

Er der nogle af disse typiske konsekvenser af vold, trusler og traumatiske hændelser som I kan genkende?

- voldsulykker og nærved hændelser
- ”angst” i organisationen
- Tarzansyndrom – holdning om at voldsrisikoen er en risiko man må leve med
- mange magtanvendelser
- mange konflikter mellem personale og beboere
- dårligt omdømme
- beboerens problemer betragtes som ’eneste’ årsag til vold og trusler
- tab af engagement

Risikofaktor: Skiftende arbejdstider og natarbejde

Forekomst

Arbejdet er ofte kendetegnet ved følgende grundvilkår:

- Der forekommer skiftearbejde
- Krav til opmærksomhed
- Krav om ansvarlighed i forhold til andre menneskers sikkerhed
- Krav om kontakt med borgere

HHvordan er skiftearbejdet tilrettelagt?

Få udleveret turnus/vagtplaner

Hvor mange har skiftende arbejdstider, der går ind i nattetimerne (kl. 22-05)?

Hvor mange har skiftende arbejdstider, der ikke går ind i nattetimerne?

Arbejdet er kendetegnet ved:

- Der er medarbejdere, der har flere nattevagter (arbejde som helt eller delvis er placeret tidsrummet 22-5) i træk. Hvor mange: _____
- Der er tidligt morgenarbejde (før kl. 6)

Har I følgende belastende krav i arbejdet:

- Farligt arbejde, herunder arbejde, der er forbundet med risiko for ulykker, fx vold?
- Krav om at arbejde i konstant højt tempo?

Forebyggelse

Hvordan sikrer I, at skiftearbejdet er tilrettelagt hensigtsmæssigt ift. Arbejds miljøet?

- Der er intet dag- eller aftenarbejde, der er længere end 9 timer
- Der er intet natarbejde af mere end 9 timers varighed
- Der er ingen medarbejdere, der har mere end 4 nattevagter
- Der er ingen arbejdsuger over 48 timer (vær obs. på at en "arbejdsuge" kan starte midt i ugen)
- Der følger en friperiode efter natarbejde, som er så lang at søvnmangel kan indhentes
- Medarbejdere har mindst et ugentligt fridøgn i slutningen til en hvileperiode, eller et kompenserende fridøgn i tilslutning til såvel daglig hvileperiode som andet fridøgn, således at perioden mellem to fridøgn ikke overstiger 12 døgn.
- Arbejdet er tilrettelagt i medursturnus (dvs. skift fra dag til aften til nat)
- Der er som hovedregel lange friperioder mellem vagterne (mere end 11 timer)
- Der er ingen overtrædelser af 11-timers reglen
- Medarbejdere kender deres arbejdstider i god tid (fx 1 måned inden)
- Der forekommer sjældent ændringer i vagtplaner
- Afvigelser fra planlagte arbejdstider varsles i god tid
- Andet

Hvordan har medarbejdere indflydelse på tilrettelæggelse af skiftearbejdet?

- Placeringen af den enkeltes arbejdstider
- Principper for planlægning af arbejdstider
- Principper for pauser
- Arbejdstider og vagtplaner er fleksible, så der er god mulighed for at bytte vagter (dog ikke så fleksibel at planen bliver meget uforudsigelig)

Opnås indflydelse fx ved:

- Jævnlig møder, hvor alle har mulighed for at få indflydelse på vagter mv.
- Teamorganisering og selvstyring i forhold til planlægning af arbejdstider
- Individuelle ønsker tilgodeses

Findes der andre former for forebyggelse?

- Medarbejdere er grundigt informeret om de mulige helbredsmæssige konsekvenser af skiftearbejdet
- Er der andet, der modvirker skader som følge af skiftende arbejdstider og natarbejde?
- Medarbejdere tilbydes helbreds kontrol inden de begynder beskæftigelse med natarbejde og derefter inden for regelmæssige tidsrum på mindre end 3 år

Arbejds mæssige konsekvenser

Er der nogen af disse typiske konsekvenser af skiftearbejde I kan genkende?

- Udtalt træthed
- Svært ved at holde sig vågen
- Problemer med opmærksomhed og forlænget reaktionstid
- Trafikulykker og nærved ulykker
- Episoder med vold og trusler, der optrappede som følge af, at medarbejderne var trætte, uoplagte, irritable mv.
- Andet

Risikofaktor: Mobning og seksuel chikane

(Spørgsmål stilles kun, hvis der er oplysninger om, at der forekommer mobbehandlinger)

Forekomst

Mobning defineres på følgende måde:

- En eller flere personer regelmæssigt og over længere tid – eller gentagne gange på grov vis – udsætter en eller flere andre personer for krænkende handlinger
- Personen opfatter handlingerne som sårende eller nedværdigende.
- Personen er ikke i stand til at forsvare sig effektivt imod de krænkende handlinger

Drillerier, der af begge parter opfattes som godsindede eller enkeltstående konflikter, er ikke mobning.

Seksuel chikane defineres på følgende måde:

- En eller flere personer regelmæssigt og over længere tid – eller gentagne gange på grov vis – udsætter en eller flere andre personer for uønskede handlinger af seksuel karakter
- Personen opfatter handlingerne som krænkende.

NB! Ved risikofaktoren mobning og seksuel chikane er der tale om forhold internt på arbejdspladsen. Oplever medarbejderen mobning og seksuel chikane fra brugere er der tale om forhold under risikofaktoren "vold, trusler og andre traumatiske hændelser".

Er der problemer med ubehagelige drillerier?
Er der eksempler på mobning eller seksuel chikane?

Hvordan kommer mobning til udtryk (mobbehandlinger)?

- Sårende bemærkninger
- Skældud og latterliggørelse
- Bagtalelse eller udelukkelse fra det sociale og faglige fællesskab
- Usaglig fratagelse eller reduktion af ansvar og arbejdsopgaver
- Fysiske overgreb eller trusler herom
- Usaglig nedvurdering af ofrenes job, deres arbejdsindsats eller deres kompetence
- Krænkende telefonsamtaler
- Nedvurdering eller umyndiggørelse, fx på grund af alder, køn, religion, nationalitet og seksualitet.
- Fjendtlighed eller tavshed som svar på spørgsmål eller forsøg på samtale
- Andet

Hvordan kommer seksuel chikane til udtryk (seksuelt krænkende handlinger)?

- Uønskede berøringer
- Uønskede verbale opfordringer til seksuelt samkvem
- Uønskede sjofle vittigheder
- Uvedkommende forespørgsler om seksuelle emner.
- Andet

Hvor længe har det stået på? _____

Hvor ofte er det forekommet? _____

Er det fortsat aktuelt?

Hvem er involveret?:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ledelse til medarbejder | <input type="checkbox"/> Medarbejder til medarbejder |
| <input type="checkbox"/> Medarbejder til leder | <input type="checkbox"/> Leder til leder |

Hvad mener I er årsagen til, at mobning/seksuel chikane forekommer i virksomheden?

Arbejdsområde konsekvenser

Er der nogen af disse typiske konsekvenser af mobning og seksuel chikane I kan genkende?

- medarbejdere har svært ved at arbejde sammen
- negativ stemning

Forebyggelse

Spørgsmål omkring forebyggelse stilles kun ved konstaterede problemer.

Hvordan har I håndteret episoder omkring mobning eller seksuel chikane?

- Aktiv handling for at stoppe mobningen (fx ledelsesmæssig fokus, konflikthåndtering, evt. brug af sanktioner).
- Brug af rådgivning/mægling
- Tilbyde medarbejdere psykisk krisehjælp

Hvordan forhindrer I at mobning eller seksuel chikane forekommer igen?

- Virksomheden har en klar politik om at forebygge mobning og seksuel chikane.

Politikken indeholder fx:

- definition af mobning og seksuel chikane, herunder at der tages udgangspunkt i offerets oplevelse.
- klare holdninger og værdier om at mobning/seksuel chikane ikke kan accepteres.
- beskrivelse af hvilke handlinger, der er uacceptable
- klare retningslinier for sanktioner ved mobning og seksuel chikane
- beskrivelse af ledelsens forpligtelse til at stoppe mobning og tilløb til mobning
- beskrivelse af pligt til at reagere, når man er vidne til mobning
- retningslinier for håndtering af konkrete episoder (fx hvem man går til, hvem der gør hvad).
- beskrivelse af mulighed for anvendelse af bisidder ved svære samtaler
- beskrivelse af medarbejders mulighed for henvendelse til sikkerheds- og tillidsrepræsentant
- beskrivelse af hvordan konflikter håndteres, så de ikke går fra at være faglige til personlige
- Klare retningslinjer for, hvor medarbejdere kan klage og få rådgivning i tilfælde af mobning og seksuel chikane
- Andet

Øvrige tiltag

- dialog mellem medarbejder og ledelse om hvordan man omgås hinanden på arbejdet, og hvordan man undgår at nogle oplever sig krænkede
- uddannelse af ledelse og sikkerhedsrepræsentanter til at håndtere mobning og seksuel chikane
- involvering af medarbejdere og deres repræsentanter i risikovurdering og forebyggelse af mobning
- andet

- langvarigt sygefravær som kan tilskrives konflikter eller mobning
- nogle medarbejdere kommer aldrig til orde
- klinedannelser
- andet