

Spørgeguide til rengøring

Tips til fremgangsmåder for indhentning af data om psykisk arbejdsmiljø i rengøringsarbejde

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.

Der er ofte tale om faste og/eller skiftende arbejdssteder, så man ikke arbejder der hvor virksomheden ligger.

- Der kan være brug for at lave aftaler om at tage ud på de arbejdssteder, hvor medarbejderne befinder sig.
 - Anvende observationer på arbejdsstederne mhp. at vurdere mulighederne for at tilrettelægge arbejdet, følge rengøringsplanen, afholde pauser, have kontakt med kunderne etc.
-

Spørgeguide til rengøring

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 service I leverer?
- hvilke kunder I har?
- hvordan virksomheden er opbygget? – hvilke afdelinger har I?, hvordan arbejder de sammen?, og supplerer de hinanden?

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 og tidspres
- Vold, trusler og traumatiske hændelser
- Arbejde på forskudte arbejdstider herunder 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 være væsentlige problemer i jeres branche.

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 en forværring af sygefraværet inden for 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 og tidspres

Forekomst

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

Hvis ikke, 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:

- store rengøringsarealer i forhold til bemanding
- stramme tidsplaner/rengøringsplaner – tidspres
- rengøringsopgaver, der stiller særlige krav (fx hospitaler)
- medarbejderne skal udføre både planlagte og uforudsete arbejdsopgaver
- medarbejderne skal både levere arbejde af høj kvalitet og nå en stor arbejdsmængde
- det kan medføre alvorlige konsekvenser for kunden, hvis visse opgaver ikke udføres (fx infektionsrisiko på sygehuse eller økonomiske konsekvenser).
- medarbejderne er ofte nødt til at fravige den fastlagte plan
- der arbejdes om natten (dvs i tidsrummet 22-05)
- alenearbejde
- andet

Hvad mener I årsagen er til den store arbejdsmængde og tidspres?

Forebyggelse

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

Hvordan får medarbejdere hjælp og støtte i arbejdet fra leder og kolleger?

- prioritering af opgaver generelt og ved akut personalemangel
- hensigtsmæssig fordeling af opgaver i forhold til fx opgavetyngde
- hensigtsmæssig planlægning af arbejdet, fx rækkefølge af opgaver og sikring af, at rengøringsudstyr er klar til arbejdets begyndelse
- klare og realistiske forventninger til arbejdet, herunder dialog med medarbejderne om forventninger og serviceniveau
- funktionsbeskrivelser
- nødvendig information for at kunne udføre arbejdet
- sproglig støtte til medarbejdere, som ikke taler dansk
- feedback og anerkendelse for udført arbejde
- vikardækning/vikarkorps
- retningslinier for håndtering af klager over rengøringen/medarbejdere
- omsorgs/sygefraværspolitik med fokus på arbejdsmiljøproblemer
- mulighed for at mødes med kolleger og ledelse – formelt og uformelt
- andet

Hvordan har medarbejderne indflydelse på planlægning og prioritering af deres eget arbejde?

Har medarbejderne fx indflydelse på:

- arbejdstempo
- arbejdstider
- mængden af arbejde
- pauser
- opgavefordeling
- kontrol af eget arbejde
- rækkefølgen af opgaver
- hvem de arbejder sammen med
- målsætninger for arbejdet

Opnås indflydelse fx ved:

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

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

- systematisk oplæring og uddannelse i forhold til de enkelte arbejdsopgaver
- øvrig relevant efteruddannelse

Er der andet der medvirker til at mindske belastningen?

Arbejdsomæssige konsekvenser

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

- det er ikke muligt at afholde pauser
- meget overarbejde
- overarbejde kan ikke afspadseres
- klager fra kunder
- opgaver der skal laves, bliver ikke lavet. Få konkrete eksempler
- overholder ikke tidsplaner/rengøringsplaner
- højt arbejdstempo gennem hele dagen
- inddragelse af feriedage/fridage
- ansatte går på kompromis med egen sikkerhed – bruger fx ikke værnemidler korrekt eller udfører arbejdet i uhenigtsmæssige arbejdsstillinger for at nå arbejdet
- vold og trusler
- mobning
- andet

Risikofaktor: Vold, trusler og traumatiske hændelser

Forekomst

Udsættes medarbejderne for vold og trusler?

(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, trusler og traumatiske hændelser bliver medarbejderne 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 medarbejderne sikkerhed
- verbale krænkelser, chikane, diskriminerende udsagn
- indbrud på eller hærværk mod virksomhed, hvor medarbejderne gør rent
- fund af døde personer (fx ved rengøring på hoteller)
- andet

Forekommer vold i situationer hvor der er alenearbejde?

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

Ja

Arbejdet er kendetegnet ved:

- der arbejdes generelt alene
- medarbejderne arbejder i aften/nattimerne
- medarbejderne gør rent på sygehuse/institutioner, hvor der er beboere/patienter med svære problemer
- der arbejdes i områder eller på virksomheder, hvor der er stor risiko for indbrud
- andet

Forebyggelse

Hvordan sikrer I, at vold og trusler begrænses mest muligt?

Giv et eksempel. Virker det?

Har I en plan for håndtering af vold, trusler og traumatiske hændelser?

Hvad indeholder planen?

Hvordan sikrer I, at medarbejderne kender planen og at planen følges?

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

Før

- definition af vold, trusler og traumatiske hændelser
- instruktion i hvordan medarbejderne skal forholde sig ved udsættelse for vold og trusler
- instruktion i hvordan medarbejderne skal forholde sig ved fund af døde personer (hvor det er en reel risiko)
- relevant uddannelse i konflikthåndtering og kommunikation (hvor det er relevant fx ved rengøring på sygehuse/institutioner)
- instruktion i, hvordan medarbejderne forholder sig under episoder med vold, trusler og indbrud m.m.
- arbejdet planlægges ift. voldsrisiko
- hensigtsmæssige retningslinier for alenearbejde

Under og umiddelbart efter

- effektive alarmprocedurer
- retningslinier for hvordan ledelse og kolleger forholder sig ved episoder med vold, trusler, indbrud mv. (hvem gør hvad, "overtage" situationen, hvem kontaktes)
- psykisk førstehjælp

Opfølgning på længere sigt

- medarbejderne har mulighed for professionel krisehjælp
- registrering af hændelser
- forebyggende analyse af episoder med vold, trusler og indbrud (løbende risikovurdering af voldsbilledet – steder, tidspunkter, medarbejdergrupper mm)
- ledelsesmæssig støtte efter en episode (fx telefonisk kontakt, tilbageslutning til arbejdspladsen)
- Anmeldelse til Arbejdstilsynet

Tekniske sikkerhedsforanstaltninger

- effektiv mulighed for tilkald af hjælp (fx alarmer, telefoner – hvem går alarm/opkald til, hvor hurtigt er hjælpen fremme).
- andet

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?

- uvilje/ulyst/angst for at arbejde på bestemte virksomheder
- uvilje/ulyst/angst for at arbejde på bestemte tidspunkter af døgnet
- tab af engagement/manglende lyst til at arbejde
- andet

Risikofaktor: Arbejde på forskudte arbejdstider herunder natarbejde

Forekomst

Arbejdet som rengøringsassistent er som udgangspunkt ofte kendetegnet ved følgende vilkår:

- Der forekommer arbejde på forskudte arbejdstider herunder natarbejde dvs.:
– Arbejdstiden er fast eller vekslende og helt eller delvist placeret uden for normal arbejdstid dvs. uden for tidsrummet fra kl. 06 til kl. 18)

Hvordan er arbejdet på forskudte arbejdstider tilrettelagt?

Få udleveret planer over arbejdstider og evt. detaljerede oversigter over, hvornår medarbejdere har arbejdet

Har I fast natarbejde?

Hvis ja, hvor mange arbejder i fast natarbejde?

Hvor mange har arbejde på forskudte arbejdstider, der går ind i nattetimerne (kl. 22 – 05)?

Hvor mange har arbejde på forskudte arbejdstider, der ikke går ind i nattetimerne?

Arbejdet er kendetegnet ved:

- der er rengøringsassistenter, der har flere nætter med arbejde i træk (arbejde i tidsrummet 22-05).
Hvor mange: _____
- der er tidligt morgenarbejde (før kl. 6)

Hvordan er pauseforholdene?

- der er pauser, som er placeret enten umiddelbart efter mødetid eller umiddelbart inden rengøringsassistenten får fri
- der er delepauser (dvs. én længere pause er opdelt i to)

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?
- Store krav til koncentration og opmærksomhed?

Forebyggelse

Hvordan sikrer I, at arbejdet på de forskudte arbejdstider er tilrettelagt hensigtsmæssigt ift. arbejdsmiljøet?

- der er ikke over fire nætter med arbejde i træk
- der følger en friperiode efter hver periode med natarbejde, som er så lang, at søvnmangel kan indhentes
- der er ingen overtrædelser af 11-timers reglen
- der er ingen dags- eller aftenvagter, der er længere end 9 timer
- der er ingen nattevagter, der er længere end 9 timer
- der er ingen lange arbejdsuger over 48 timer
- der er ingen, der møder ind flere gange på samme dag (indenfor 13 timer)
- medarbejderne har mindst et ugentligt fridøgn i tilslutning til en hvileperiode, eller et kompenserende fridøgn i tilslutning til såvel daglig hvileperiode som andet fridøgn, således at perioden mellem 2 fridøgn ikke overstiger 12 døgn.
- arbejdet er tilrettelagt, så mødetidspunkter ikke er meget forskellige
- medarbejderne kender deres arbejdstider i god tid (fx 1 måned inden)
- afvigelser fra planlagte arbejdstider varsles i god tid
- der er mulighed for afveksling eller korte pauser under natarbejdet

Hvordan har medarbejderne indflydelse på tilrettelæggelse af arbejdet på forskudte arbejdstider?

Får medarbejderne fx indflydelse på:

- udformningen af den enkelte plan over arbejdstider
- principper for planlægning af arbejdstider
- principper for pauser
- planerne for arbejdstider er fleksible, så der er god mulighed for at bytte arbejdstider (dog ikke så fleksibel, at planen bliver meget uforudsigelig)

Opnås indflydelsen fx ved

- jævnlige møder, hvor alle har mulighed for at få indflydelse på ovenstående forhold
- tillids- og sikkerhedsrepræsentant med muligheder for god, struktureret dialog med kolleger
- teamorganisering
- individuelle ønsker tilgodeses

Findes der andre former for forebyggelse?

- medarbejderne er grundigt informeret om de mulige helbredsmæssige konsekvenser af arbejde på forskudte arbejdstider
- medarbejderne 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 skiftarbejde I kan genkende?

- udtalt træthed
- svært at holde sig vågen
- arbejdspræstationen er reduceret
- arbejdsulykker og nærved ulykker
- 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

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?

Forekommer følgende i virksomheden?

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

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? _____

Er det fortsat aktuelt?

Hvem er involveret?:

- Ledelse til medarbejder Medarbejder til medarbejder
 Medarbejder til leder Leder til leder

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

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?

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

Politikken indeholder fx:

- Definition af mobning og seksuel chikane, herunder at definitionen tager udgangspunkt i ofrenes oplevelser
- 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

Hvordan sikrer I, at medarbejdere kender politikken og at politikken følges?

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, seksuel chikane og konflikter.
- Involvering af medarbejdere og deres repræsentanter i risikovurdering og forebyggelse af mobning
- Andet

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

- Langvarigt sygefravær som kan tilskrives konflikter eller mobning
- Nogle medarbejdere kommer aldrig til orde
- Klikedannelser
- Andet