



Et godt arbejdsliv i ældreplejen

Guide til analyse og løbende diskussion af arbejdsmiljøet
for medarbejdere med direkte borgerkontakt



DET NATIONALE
FORSKNINGSCENTER FOR ARBEJDSMILJØ

Et bedre arbejdsliv i ældreplejen

Guide til analyse og forbedring af arbejdsmiljøet for medarbejdere med direkte borgerkontakt

Forfattere	Anette Fauerskov B. Jørgensen, Louise Meinertz Jakobsen og Reiner Rugulies
Foto og video	Anne-Mette Holm
Redaktion	Hanna Sigga Madslund
Institution	Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø (NFA)
Udgiver	Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø (NFA)
Redaktion afsluttet	December 2014
Udgivet	December 2014
Finansiel støtte	Projektet er finansieret af Arbejdsmiljøforskningsfonden (projektnr. 27-2010-03)
Bedes citeret	Jørgensen AFB, Jakobsen LM og Rugulies R. Et godt arbejdsliv i ældreplejen – Guide til analyse og løbende diskussion af arbejdsmiljøet for medarbejdere med direkte borgerkontakt. Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø, København 2014.
ISBN	978-87-7904-283-4
Internetudgave	http://www.arbejdsmiljoforskning.dk/udgivelser

Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø

Lersø Parkallé 105

2100 København Ø

Tlf.: 3916 5200

Fax: 3916 5201

e-post: nfa@arbejdsmiljoforskning.dk

Hjemmeside: www.arbejdsmiljoforskning.dk

Forord

Er du og dine kolleger i direkte kontakt med ældre borgere og deres pårørende? Oplever I, at forhindringer og forstyrrelser i arbejdet kan gøre det svært at levere kerneopgaven? Har I tid nok til samvær og positive aktiviteter med de ældre? Hvordan kan I håndtere negative følelser hos de ældre og deres pårørende? Denne guide hjælper jer med at besvare og drøfte disse spørgsmål.

Guiden er et arbejdsredskab, som I kan bruge til at observere arbejdsmiljøet for medarbejdere med direkte borgerkontakt. Den kan dermed skabe grundlag for løbende diskussioner om, hvordan I kan skabe et godt arbejdsmiljø til gavn for både beboere og medarbejdere.

Guiden er udviklet som en del af forskningsprojektet 'Psykisk Helbred og Velbefindende i Omsorgsarbejdet (PIO)' ved Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø.

Forskerne bag projektet har afprøvet metoden på ti plejehjem, og guiden bygger på de erfaringer, de drog i undervejs.

Ud over denne guide omfatter materialet også fem videofilm og en hjemmeside. Materialet er udarbejdet, så det supplerer hinanden i arbejdet med at observere og analysere arbejdsmiljøet i ældreplejen.

Det vil fremgå af denne guide, hvornår de enkelte materialer skal tages i brug.

Vi vil gerne sige tak til beboere og personale på Dronning Ingrid's Hjem i Valby, som deltog i optagelsen af film og fotos. Vi vil også gerne takke Dr. Birgit Greiner, University College of Cork, Irland, som har undervist os i, hvordan man observerer arbejdsmiljøet generelt, og som har medvirket til at udvikle guiden i PIO-projektet.

*Venlige hilsner
forfatterne*

Indhold

Kort beskrivelse af guiden	5
Sådan gør I	7
Oversigt over faser og aktiviteter	8
Del 1. Barrierer i arbejdet	10
Fase 1. Listning af arbejdsopgaver	11
Fase 2. Observation af arbejdsopgaver	13
Fase 3. Interview med medarbejderen	15
Fase 4. Afprøvning af mulige barrierer	16
Fase 5. Resultater	20
Fase 6. Det videre arbejde	22
Del 2. Følelsesmæssige krav i arbejdet	23
Fase 1. Udvælgelse af situationer til observation	25
Fase 2. Undersøgelse af socialisering og positive aktiviteter	26
Fase 3. Undersøgelse af følelsesmæssige krav fra de ældre	27
Fase 4. Undersøgelse af følelsesmæssige krav fra de pårørende	30
Fase 5. Resultater	32
Fase 6. Det videre arbejde	34
Skemaer til brug i del 1 og del 2	36
Skema 1. Liste over arbejdsopgaver	37
Skema 2. Analyse af mulige forhindringer	38
Skema 3. Afprøvning af forhindringer	41
Skema 4. Forstyrrelser	43
Skema 5. Socialisering og positive aktiviteter	45
Skema 6. Følelsesmæssige arbejdskrav fra de ældre	46
Skema 7. Følelsesmæssige arbejdskrav fra de pårørende	48

Kort beskrivelse af guide og forløb

Guiden omfatter denne drejebog, syv skemaer, fem videofilm og en hjemmeside.

Målet er et bedre arbejdsmiljø

Målet for arbejdet med guiden er at fjerne eller mindre negative stressfaktorer i arbejdet og dermed forbedre arbejdsmiljøet.

Guiden er et arbejdsredskab

Guiden er et arbejdsredskab, der kan bruges af medarbejderne selv som første trin i en proces, der skal ende med at skabe en positiv forandring af arbejdsmiljøet. Den kan bruges til systematisk at observere og analysere arbejdsmiljøet på jeres arbejdsplads i ældreplejen. Ved at følge guiden får I en brugbar oversigt over de faktorer i arbejdsmiljøet, der kan være psykisk belastende for medarbejdere med direkte borgerkontakt.

I skal arbejde med følgende to områder:

1. Barrierer i arbejdet

Bliver du ofte forstyrret af kollegaer eller af de ældre, når du skal løse opgaver, der kræver ro? Mangler der lokaler til at udføre nødvendigt kontorarbejde? Og er der ofte unødigt ventetid i løbet af arbejdsdagen? I så fald er der tale om barrierer i arbejdet.

2. Følelsesmæssige krav i arbejdet

Har du og dine kollegaer tid nok til at socialisere og lave positive aktiviteter med de ældre? Må du og dine kollegaer ofte tage jer af de ældre beboeres eller pårørendes sorg, vrede eller andre følelsesudbrud? I begge tilfælde er der tale om følelsesmæssige krav i arbejdet. Den første – at socialisere og lave positive aktiviteter – kan anses som *positive følelsesmæssige*

krav, den anden – at tage sig af sorg, vrede eller andre lignende følelsesudbrud kan anses som *negative følelsesmæssige krav*.

Barrierer og negative følelsesmæssige krav i arbejdet er faktorer, som kan påvirke arbejdsmiljø og psykisk velbefindende negativt. Derimod kan socialisering og positive aktiviteter være med til at påvirke arbejdsmiljøet i en positiv retning. Det ved man fra forskningen. Med denne guide i hånden kan du og dine kollegaer kortlægge og analysere disse faktorer i arbejdet og skabe grundlag for positive forandringer.

Hvad får I ud af forløbet med denne guide?

Når I har gennemført forløbet i guiden, har I

- lært at danne overblik over barrierer i arbejdet for en eller flere medarbejdere på arbejdspladsen,
- lært at danne overblik over både positive og negative følelsesmæssige krav i arbejdet for en eller flere medarbejdere på arbejdspladsen,
- fået ideer til, hvor I kan sætte ind for at reducere eller fjerne barrierer,

OPSUMMERING

De resultater, der kommer ud af jeres arbejde med guiden, kan I bruge til mindst to ting. Den ene er at forebygge en række situationer med jeres kolleger, de ældre og/eller de pårørende, der kan skabe stress. Den anden er at arbejde på at få mere plads til socialisering og positive aktiviteter med de ældre. Begge dele vil være med til at forbedre arbejdsmiljøet på jeres arbejdsplads.

- fået ideer til, hvilke redskaber I kan bruge til at håndtere følelsesmæssige krav i arbejdet,
- fået et godt materiale til at diskutere bedre arbejdsmiljø med kollegaer og ledere.

Tids- og aktivitetsoversigt

Forløbet med guiden består af to dele, del 1 og del 2. I kan vælge at gennemføre begge dele, eller I kan nøjes med at gennemføre den ene del.

Del 1: Barrierer i arbejdet

Her bliver I guidet til at undersøge forhold, der besværliggør, afbryder eller forstyrrer arbejdet. På den måde kan I finde faktorer, der belaster medarbejderne unødigt, og som i værste fald kan medføre fysisk og psykisk nedslidning og ulykker.

Del 2: Følelsesmæssige arbejdskrav

Her bliver I guidet igennem en undersøgelse af forskellige typer af følelsesmæssige krav i arbejdet, både positive og negative. Og I bliver guidet gennem en evaluering, der viser, hvilke muligheder medarbejderne har for at håndtere kravene bedst muligt.

Hvor lang tid tager forløbet?

Forløbet vil strække sig over kortere eller længere tid afhængigt af hvor mange medarbejderes arbejdsmiljø, I vil observere, hvor intensivt I vil observere, og om I vil arbejde videre med forskellige ændringer af arbejdsmiljøet.

Retningslinjer for medarbejder og observatør

Det kan føles ubehageligt eller måske ligefrem grænseoverskridende at blive observeret. Her er nogle punkter, I skal tage højde for, inden I påbegynder undersøgelsen:

- Formålet med undersøgelsen skal være helt klart for medarbejderen og observatøren.
- Medarbejderen skal være fuldt indforstået med, at undersøgelsen gennemføres.
- Medarbejderen skal være tryk ved den person, der fungerer som observatør i undersøgelsen.
- Undersøgelsen kan på et hvilket som helst tidspunkt afbrydes, hvis medarbejderen ønsker det.
- Medarbejderen kan selv beslutte, hvordan undersøgelsens resultater skal anvendes.

BARRIERER

Barrierer er **forstyrrelser** eller **forhindringer**, der gør, at der bruges ekstra tid på opgaven eller at risikoen for fejl eller ulykker øges. Forstyrrelser kan være kollegaer, der ringer midt i en plejesituation, og beboere eller kollegaer, der stiller spørgsmål under arbejdet ved computeren. Forhindringer kan være mangel på redskaber i plejesituationer eller ventetid på brug af lift.

FØLELSERMÆSSIGE ARBEJDSKRAV

Følelsesmæssige arbejdskrav indebærer at tage sig af de ældres sociale behov og gennemføre **positive aktiviteter**, såsom at gå en tur, snakke over kaffen eller arrangere en filmaften. Men det indebærer også at tage sig af beboernes, de pårørendes og egne **negative følelser**. For beboerne kan det være følelser af sorg, ensomhed, vrede eller aggression, mens det for de pårørende kan dreje sig om klager over plejen

Sådan gør I

Forbered jer på forløbet

Før I går i gang, skal I gøre jer klart, at der ikke er tale om en kvalitetsvurdering af bestemte medarbejders arbejde. Der er alene tale om en undersøgelse og analyse af arbejdsmiljøet.

Deltagere i forløbet

I skal starte med at finde de medarbejdere, der vil deltage aktivt i forløbet. Det vil typisk være leder eller teamleder i samarbejde med arbejdsmiljørepræsentanten, der finder medarbejdere, som vil deltage i undersøgelsen. Men det kan også ske, at undersøgelsen udføres, fordi medarbejderne selv ønsker at sætte fokus på deres psykiske arbejdsmiljø. Undersøgelsen skal foregå i et samarbejde mellem minimum to deltagere:

- **Leder eller teamleder** udpeger og taler med de deltagende medarbejdere i samarbejde med arbejdsmiljørepræsentanten.
- **En eller flere medarbejdere**, hvis arbejdsmiljø bliver observeret, og som i forløbet arbejder med deres sædvanlige arbejdsaktiviteter.
- **En eller flere observatører**, der analyserer arbejdsaktiviteterne. Det kan fx være en arbejdsmiljørepræsentant, tillidsmand eller kollega med interesse for arbejdsmiljø.
- **Hele personalegruppen** skal orienteres om forløbet før, under og efter undersøgelsen. Resultaterne er relevante for hele personalegruppen og kan både bruges til at sætte fokus på den enkelte medarbejders arbejdsforhold og som et dialogredskab, der kan sætte diskussioner i gang i en større personalegruppe.
- **Ansvarlig kollega**, der sørger for at konkrete forbedringer af arbejdsmiljøet gennemføres som aftalt.

Tips til projektleder

Det er bedst, at medarbejder og observatør er tilknyttet to forskellige afdelinger, og altså ikke er tætte kollegaer. Det er også en god ide, at observatøren på forhånd har kendskab til arbejdsmiljø. En leder kan ikke være observatør.

Vi anbefaler, at I

- arbejder på at få et overblik over forskellige typer af arbejdsopgaver i forskellige jobfunktioner,
- foretager observationer af flere forskellige medarbejders arbejdsmiljø, fx dagvagt og aftenvagt og/eller teamkoordinator og almindelig medarbejder.

På den måde er det lettere at få et overblik over barrierer og følelsesmæssige krav på en enkelt afdeling eller på jeres arbejdsplads generelt.

STRESS

Når vi taler om stress i denne guide, defineres begrebet:

- **Den kortvarige stress** er normal og har et formål. Den skærper sanserne og gør os i stand til at handle hurtigt. Den er en reaktion på noget uforudset. Kroppen kommer i alarmberedskab og reagerer på måder, som kan føles ubehagelige. Men når hjernen har bearbejdet problemet, og vi har handlet eller accepteret situationen, kan kroppen slappe af igen.
- **Den langvarige stress** er skadelig for helbredet. Den opstår, når det, der stresser os, ikke forsvinder, men fortsætter i dage, uger, måneder, måske år. Kroppen er hele tiden i beredskab. Måske glemmer vi at spise og får problemer med at sove. Det slider på kroppen. Langvarig stress kan være årsag til fx depression og hjerte-karsygdomme.

Oversigt over faser og aktiviteter

Del 1. Barrierer i arbejdsaktiviteten

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5	Fase 6
Listning af arbejdsopgaver	Observation	Interview	Jobanalyse	Resultater	Det videre arbejde
Skriv en liste over arbejdsopgaverne.	Observer de udvalgte arbejdsopgaver.	Lav interview med medarbejderen.	Afprøv mulige forhindringer.	Analysér problematiske forhindringer.	Afhold et team- eller personalemøde.
Udpeg arbejdsopgaver til observation.	Udpeg mulige forhindringer. Udpeg mulige forstyrrelser.	Afklar tvivlsspørgsmål med medarbejderen.	Afprøv mulige forstyrrelser.	Analysér problematiske forstyrrelser.	Diskuter ændringer i arbejdsmiljøet. Følg op på ændringerne i arbejdsmiljøet.

Del 2. Følelsesmæssige krav i arbejdet

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5	Fase 6
Tidspunkter til observation	Socialisering og positive aktiviteter	Følelsesmæssige krav fra de ældre	Følelsesmæssige krav fra de pårørende	Resultater	Det videre arbejde
Udvælg situationer til observation.	Undersøg mulighederne for at socialisere og lave positive aktiviteter med de ældre.	Undersøg situationer med følelsesmæssige krav fra de ældre.	Undersøg situationer med følelsesmæssige krav fra de pårørende.	Overvej mulighederne for at socialisere og udføre positive aktiviteter.	Hold møde i team- eller personalegruppen og diskuter resultaterne.
Udvælg situationer med samvær og positive aktiviteter.		Vurdér hændelser, der kræver særlig opmærksomhed.	Vurdér hændelser, der kræver særlig opmærksomhed.	Overvej de følelsesmæssige krav fra de ældre og pårørende.	Diskuter ændringer i arbejdsmiljøet.
Udvælg situationer med svære følelsesmæssige krav i arbejdet.					Følg op på ændringerne i arbejdsmiljøet.

Oversigt over andet materiale til guiden

Videofilm

Der er udarbejdet fem videofilm som en hjælp til guiden. De ligger på YouTube under '*Observation og analyse af arbejdsmiljø*' med følgende titler:

- I. *Personlig pleje*
- II. *Kontorarbejde*
- III. *Medicinhåndtering*
- IV. *Interview med medarbejder*
- V. *Følelsesmæssige arbejdskrav*

Hjemmeside

Der er udarbejdet en hjemmeside til projektet, hvor man kan finde link til guiden, skemaerne og de fem videofilm. Hjemmesiden kan findes på www.arbejdsmiljoforskning.dk/PIO.

DEL 1

Barrierer i arbejdet

Barrierer i arbejdet er noget eller nogen, der enten forhindrer, forstyrrer eller besværliggør arbejdet.

Forstyrrelser og forhindringer kan medføre stressreaktioner, da medarbejderen enten bliver afledt i arbejdet eller skal arbejde hårdere eller mere koncentreret end nødvendigt. Dermed øges risikoen for, at der sker fejl og i værste fald ulykker.

Fase 1.

Listning af arbejdsopgaver

MATERIALE TIL FASE 1

- Brug skema 1 'Liste over arbejdsopgaver'.

Første led i undersøgelsen er at lave en kortlægning af den eller de udpegede medarbejderes samlede arbejdsaktiviteter.

1.1. Skriv en liste over medarbejderens arbejdsopgaver

I skal skrive en liste, der i kronologisk rækkefølge viser de arbejdsopgaver, som medarbejderen laver på en typisk arbejdsdag. Ved at udfylde skema 1 får I en

liste over alle de arbejdsopgaver, som udføres af den medarbejder, hvis arbejdsmiljø skal observeres. Tabel 1 og 2 er eksempler på, hvordan en liste for henholdsvis en SOSU i dag- og aftenvagt kan se ud.

1.2. Udpeg arbejdsopgaver til observation

Brug listen over arbejdsopgaver til at udpege de arbejdsopgaver, der skal observeres. Det kan være arbejdsopgaver, der er særligt anstrengende eller vanskelige. Eller det kan være opgaver, som på anden måde volder problemer i arbejdsdagen, fx fordi I ofte bliver forstyrret eller forhindret i arbejdet, og I derfor bruger unødigt energi på at løse dem.



TABEL 1. EKSEMPEL PÅ LISTE OVER ARBEJDSOPGAVER FOR EN SOSU-ASSISTENT I DAGVAGT PÅ PLEJEHJEM

Trin 1 Holde overleveringsmøde med nattevagt

- Gennemgå overleveringsskema med de mest aktuelle oplysninger om de ældre sammen med assistent fra nattevagt.

Trin 2 Tjekke mail og dokumentation

- Læse mail og dokumentation fra aftenvagten og nattevagt.

Trin 3 Servere morgenmad og rydde op

- Stille morgenmad klar i fællesareal. Servere morgenmad og rydde op i de ældres boliger.

Trin 4 Hjælpe med personlig pleje

- Assistere tre ældre med personlig pleje.
- Hjælpe en ældre ud af sengen, følge den ældre til toiletet, hjælpe den ældre med at vaske sig og få tøj på. Følge den ældre i aktiviteten.
- Lifte den ældre fra seng til bækken/badestol. Hjælpe den ældre med at bade på badestolen, blive tørret og få tøj på. Lift den ældre ved hjælp af en stålift over i kørestol.
- Guide den ældre verbalt igennem morgenrutine.

Trin 5 Håndtere medicin

- Udarbejde et medicinskema til en ældre, der er sat i medicinsk behandling og lægge skemaet sammen med pillerne.
- Sikre, at der findes korrekte anvisninger for medicinering.
- Dosere medicin.

Trin 6 Forberede frokostmåltid

- Smøre madder, anrette maden på fade.

Trin 7 Hente de ældre ned til fællesareal til frokost

- Følge de ældre til frokostbordet.

Trin 8 Servere frokost og assistere de ældre i måltidet

- Servere mad i fællesområde og i boligerne.
- Assistere to ældre i at spise deres mad.

Trin 9 Holde pause

- Holde frokostpause.

Trin 10 Sygeplejefaglige opgaver

- Måle en ældres blodsukker.
- Give en ældre insulin.

TABEL 2. EKSEMPEL PÅ LISTE OVER ARBEJDSOPGAVER FOR EN SOSU-HJÆLPER I AFTENVAGT PÅ PLEJEHJEM

Trin 1 Holde overleveringsmøde med dagvagt

- Gennemgå overleveringsskema med de mest aktuelle oplysninger om de ældre sammen med SOSU-assistenten fra dagvagten.

Trin 2 Gå eftermiddagsrunde hos de ældre

- Gå fra bolig til bolig og tjekke om de ældre har, hvad de skal bruge.

Trin 3 Tjekke arbejdsmail

- Tjekke mail for at se om der er opdateringer om de ældre samt sende mail for at informere kollegaer.

Trin 4 Forberede aftensmad

- Anrette maden i skåle og på fade og lave tilbehør, fx koge kartofler.

Trin 5 Servere aftensmad for ældre

- Hente de ældre fra deres boliger og følge dem til fællesareal, hvor der er dækket bord.
- Sidde ved bordet sammen med de ældre og eventuelt hjælpe de ældre med spisningen.

Trin 6 Spise aftensmad sammen med de ældre

- Spise egen aftensmad sammen med de ældre.

Trin 7 Holde pause

- Holde en kortere eller længere pause for at lade op.

Trin 8 Hente assistance fra kollega på en anden afdeling

- Aftale med kollega fra anden afdeling, hvornår vedkommende kan hjælpe til med liften, da der skal være to medarbejdere for at gøre det forsvarligt.

Trin 9 Assistere de ældre i aftenpleje og med at komme i seng

- Aftale med de forskellige beboere, hvornår de ønsker at komme i seng.
- Starte hos en beboer, der skal have omfattende assistance.
- Hjælpe beboer fra kørestol til bækkenstol ved hjælp af lift med assistance fra kollega.
- Køre beboer på badeværelset og hjælpe med ansigtsvask og tandbørstning.
- Gøre beboerens seng klar til natten.
- Gå videre til to andre beboere, der skal have lettere assistance.
- Guide beboer verbalt igennem aftentoilette.
- Støtte beboer med rollator til toiletet.
- Vende tilbage til første beboer.
- Køre beboer fra vask til toilet og ved hjælp af liften løfte beboer fra bækkenstol til seng med assistance fra kollega.

Fase 2.

Observation af arbejdsopgaver

MATERIALE TIL FASE 2

- Brug skema 2 'Analyse af mulige forhindringer'.
- Se de tre små film 'Kontorarbejde', 'Personlig pleje' og 'Medicinhåndtering'.

2.1 Observer de udpegede arbejdsopgaver

Inden observatøren går i gang med at observere medarbejderens arbejdsmiljø, er det vigtigt at forberede sig godt. Observatøren og medarbejderen holder derfor et kort møde, hvor I får hilst på hinanden og sammen gennemgår retningslinjerne for samarbejdet (se side 8 i indledningen).

Observatøren skal fokusere på to ting i medarbejderens arbejde, nemlig forhindringer og forstyrrelser:

- I. **Forhindringer** er noget, der blokerer en arbejdsopgave og som betyder, at medarbejderen bruger ekstra arbejdstid, måske bryder reglerne eller handler risikofyldt. Der er tale om en forhindring, hvis medarbejderen ikke har nogen indflydelse på at ændre forholdet.
- II. **Forstyrrelser** er forhold, der gør, at medarbejderen når som helst i løbet af dagen kan blive forstyrret. Forstyrrelser vil typisk komme fra kollegaer, de ældre, pårørende, ledere eller andre personer, som medarbejderen har kontakt med i løbet af arbejdsdagen.

2.2 Udpeg mulige forhindringer i arbejdet

Kig på om der er hændelser, som forhindrer medarbejderen i at udføre sit arbejde. Tænk både på konkrete hændelser på observationsdagen og på hændelser, som ofte sker, selvom de ikke skete under observationen.

I tabel 3 ser du et eksempel på, hvordan arbejdsopgaver fra listen over arbejdsopgaver i tabel 1 (SOSU-assistent på dagvagt) er blevet observeret og analyseret for forhindringer.

TABEL 3. EKSEMPLER PÅ MULIGE FORHINDRINGER

Trin 2. Tjekke mail og dokumentation.

Medarbejderen sidder i fællesområde og har ingen mulighed for at flytte sig til et uforstyrret sted.

Trin 5. Hjælpe med personlig pleje.

Medarbejderen har brug for assistance fra en kollega for at kunne bruge liften forsvarligt. Der er ventetid, da kollegaen er optaget af andet arbejde.

2.3 Udpeg mulige forstyrrelser i arbejdet

Kig på, om der er forhold, der forstyrrer medarbejderen i arbejdet.

I tabel 4 kan du se, hvordan arbejdsopgaver fra tabel 1 (SOSU-assistent i dagvagt) er analyseret for mulige forstyrrelser.



TABEL 4. EKSEMPLER PÅ MULIGE FORSTYRRELSER

Trin 1. Holde overleveringsmøde med nattevagt.

Medarbejderen er alene på afdelingen og skal være til rådighed for de ældre.

Trin 4. Håndtere medicin.

De ældre og personalet forstyrrer medarbejderen, mens hun doserer medicin.

Trin 5. Hjælpe med personlig pleje.

Medarbejderen bliver forstyrret af kollegaer, mens hun er i gang med at hjælpe en ældre med personlig pleje.

Fase 3.

Interview med medarbejderen

MATERIALE TIL FASE 3

- Se filmen 'Interview med medarbejderen'.

3.1 Lav interview med medarbejderen

Inden I går i gang med fase 4 ('Afprøvning af mulige barrierer'), skal observatøren interviewe medarbejderen. Det vil sige, at observatøren og medarbejderen skal sætte sig et uforstyrret sted, hvor observatøren kan stille medarbejderen uddybende spørgsmål.

3.2 Afklar tvivlsspørgsmål med medarbejderen

Spørgsmålene skal give medarbejderen mulighed for at uddybe forhold om de forhindringer og forstyrrelser, der sker. Observatøren kan fx stille følgende spørgsmål:

- Hvor ofte forekommer de forskellige forhindringer og forstyrrelser, som jeg har observeret i dag?
- Er der andre forhindringer og forstyrrelser, der ikke er sket i dag, der normalt ellers er en del af hverdagen?
- Kan du forklare mig, hvor og hvornår disse forhindringer og forstyrrelser forekommer?

Stil andre spørgsmål som, du mener, er afgørende for at få klarhed over de forstyrrelser og forhindringer, du har observeret.

Fase 4.

Afprøvning af mulige barrierer

MATERIALE TIL FASE 4

- Brug figur 1 'Er forhindringen en stressfaktor i arbejdet?'
- Udfyld de to skemaer 'Afprøvning af mulige forhindringer' og 'Vurdering af mulige forstyrrelser' (skema 3 og 4).

4.1 Afprøv mulige forhindringer

Observatøren skal nu gennemgå hver forhindring ved at svare på spørgsmålene 1-8 i figur 1. Hvis du ender i kasse 7 eller 8, er forhindringen en potentiel stressfaktor

i arbejdet. I så fald er der tale om en stressfaktor, som vi anbefaler, at I diskuterer, hvordan I kan håndtere bedre.

Observatøren skal, eventuelt i samarbejde med medarbejderen, udfylde skema 3 'Afprøvning af mulige forhindringer'. I tabel 5 ser du eksempler på, hvordan du afprøver, om der er tale om mulige forhindringer ved at beskrive, kategorisere, begrunde og angive forekomsten af forhindringen.



FIGUR 1. UNDERSØG OM FORHINDRINGEN ER EN STRESSFAKTOR I ARBEJDET



TABEL 5. EKSEMPLER PÅ AFPRØVNING AF MULIGE FORHINDRINGER (SKEMA 3)

Beskriv tegn på mulige forhindringer	Kategori	Begrundelse	Forekomst
Medarbejder tjekker arbejdsmail i et fællesområde med støj og forstyrrelser.	7	Vurderes til kategori 7. Det samme stykke arbejde laves flere gange pga. forstyrrelser. Der kræves ekstra koncentration pga. støjen. Der er ingen mulighed for at sidde andre steder.	Mindst tre gange ugentligt.
Travlheden på den anden afdeling gør, det er svært at få fat i en kollega.	8/7	Vurderes til kategori 8, når medarbejderen opgiver at få hjælp fra kollega og håndterer liften alene. Det er risikofyldt adfærd. Kan også vurderes til kategori 7, når medarbejderen venter på en kollega i stedet for at bruge liften alene. Ventetiden opfattes som ekstra arbejde, da denne arbejdsopgave tager længere tid end forventet.	Ca. 2 gange om måneden.

4.2 Afprøv mulige forstyrrelser

Observatøren skal nu ved hjælp af skema 4 gennemgå enhver forstyrrelse med henblik på følgende to aspekter:

- I. **Hyppigheden:** Hvis medarbejderen ofte forstyrres, kan det forlænge arbejdsopgaven og skabe tidspress. Derudover skal medarbejderen koncentrere sig ekstra meget for at kunne genoptage arbejdet efter forstyrrelsen.
- II. **Konsekvenserne:** Hvis medarbejderen bliver forstyrret i fx medicin håndtering, kan det medføre fejlmedicinering eller andre fejl, der kan få alvorlige konsekvenser. Når medarbejderen er i risiko for at begå sådanne fejl, vil det være belastende, både når fejlen er sket, og når medarbejderen går med bevidstheden om, hvad der kunne være sket.

Lav derefter en opstilling som i tabel 6 ved at gennemgå de mulige forstyrrelser på følgende måde:

- Angiv hvilken arbejdsopgave, der forstyrres.
- Beskriv hvilken type af forstyrrelse, der er tale om.
- Vurdér om forstyrrelsen er en del af arbejdsopgaven.

- Vurdér om forstyrrelsen kan håndteres uden, at medarbejderen bliver afbrudt i det, hun eller han var i gang med.
- Vurder hvilke konsekvenser forstyrrelsen kan få.
- Overvej hvor ofte forstyrrelserne forekommer.

TABEL 6: EKSEMPEL PÅ VURDERING AF MULIGE FORSTYRRELSER I ARBEJDET (SKEMA 4)

Arbejdsopgave	Type af forstyrrelse	Er forstyrrelsen en del af arbejdsopgaven?	Kan medarbejderen håndtere forstyrrelsen uden at afbryde arbejdsaktiviteten?	Hvilke konsekvenser kan forstyrrelsen få?	Hvor ofte forekommer forstyrrelsen?
Trin 1. Overleveringsmøde	Forstyrrelser fra de ældre.	Ja, medarbejder skal både holde møde med kollega og stå til rådighed for de ældre.	Nej, medarbejder er nødt til at afbryde samtale med kollega, når en af de ældre ringer efter hjælp.	Vigtig information ved overleveringsmøde kan gå tabt, hvis medarbejderen forstyrres.	Ca. 2 gange ved hvert møde.
Trin 4. Medicinhåndtering	De ældre og kollegaer forstyrrer medarbejder, mens hun doserer medicin.	Nej, når medarbejder doserer medicin skal hun ikke stå til rådighed for de ældre og kollegaerne.	Nej, medarbejder bliver afbrudt, hvis kollegaer eller de ældre forstyrrer, når medicinen doseres.	Der kan ske fejl-dosering, hvis medarbejder forstyrres og mister koncentrationen, når medicinen doseres.	Ca. 2-3 gange under hver medicin-dosering
Trin 5. Personlig pleje	Medarbejder bliver forstyrret af kollegaer under den personlige pleje.	Ja, medarbejder skal også stå til rådighed for kollegaer under personlig pleje.	Hvis medarbejder blot skal besvare spørgsmål, kan andet arbejde ordnes samtidig. Hvis medarbejder fx skal assistere kollega hos en anden ældre, kan det forstyrre arbejdsaktiviteten, hvis det ikke er blevet planlagt på forhånd.	Hvis medarbejder bliver afbrudt i arbejdet med en ældre mange gange, kan det skabe ekstra arbejde og ventetid for den ældre.	2 gange pr. vagt.

Fase 5.

Resultater

MATERIALE TIL FASE 5

- Brug jeres resultater fra skema 3 'Afprøvning af mulige forhindringer'.
- Brug jeres resultater fra skema 4 'Vurdering af mulige forstyrrelser'.

5.1 Analyser problematiske forhindringer

I skema 3 har I fundet frem til nogle problematiske forhindringer i arbejdet, dvs. forhindringer, der er identificeret som

- kategori 7 i figur 1, dvs. forhindringer, der kan skabe ekstra arbejde,
- kategori 8 i figur 1, dvs. forhindringer, der skaber en situation, hvor medarbejderen mod sin vilje bryder regler eller handler risikofyldt.

Forhindringer, der medfører ekstra arbejde

Forestil dig en situation, hvor dit nødvendige kontorarbejde bliver udført i et larmende lokale, hvor du hele tiden bliver forstyrret. Du arbejder langsommere end normalt, må koncentrere dig ekstra, og måske laver du fejl. Resultatet er ekstra arbejde. Oplever du ofte situationer, hvor du må bruge energi på ekstra arbejde, kan det på længere sigt bidrage til, at du føler dig stresset og udbrændt.

Vi anbefaler, at situationer med ekstra arbejde så vidt muligt undgås. I ovenstående tilfælde kan det undgås ved fx

- at finde uforstyrrede steder til kontorarbejdet,
- at lave en aftale om, at kollegaer respekterer, når en kollega sidder ved computeren og derfor undgår at forstyrre hende unødigt.

Forhindringer, der medfører risikoadfærd

Forestil dig, at du skal flytte en beboer med lift, men har svært ved at få den nødvendige hjælp af en kollega, som er optaget af andet arbejde. Du bruger derfor ekstra tid på at udføre opgaven, da du skal vente på, at kollegaen får tid.

Eller du skal bryde reglerne og håndtere liften alene. Hvis du ind i mellem føler dig presset til at bryde reglerne, er der to ting, der kan være stressende for dig, nemlig 1) bevidstheden om, hvad der kan ske og 2) bevidstheden om, at regler brydes.

Vi anbefaler, at risikofyldte situationer undgås. Ved at evaluere situationer med risikoadfærd, bliver det tydeligt, hvilke muligheder medarbejderne har for at leve op til sikkerhedsreglerne.

I ovenstående tilfælde kan forhindringerne undgås ved fx

- at I så vidt muligt på forhånd aftaler, hvornår I regner med at få brug for hinandens hjælp
- at I så vidt muligt tager hensyn til, hvornår hjælpen skal gives, når arbejdet planlægges.

5.2 Analyse af problematiske forstyrrelser

I skema 4 har I fundet frem til nogle problematiske forstyrrelser i arbejdet. Forstyrrelser kan have større eller mindre konsekvenser, og det indgår i vurderingen af dem.



Forstyrrelser, der medfører alvorlige konsekvenser

Forstil dig, at du bliver forstyrret, når du enten har overleveringsmøde, hjælper de ældre med personlig pleje eller skal håndtere medicin.

Ved et overleveringsmøde kan du risikere, at du ikke får en relevant information om en af de ældre. Det behøver ikke være sådan, men det kan i nogle tilfælde medføre alvorlige fejl. Ved personlig pleje kan det betyde, at den ældre må vente på at blive færdig. Det er ikke nødvendigvis alvorligt, selvom det ikke er optimalt.

Hvis du bliver forstyrret, når du skal håndtere medicin, kan det imidlertid være meget alvorligt, da du kan risikere at uddele forkert medicin til de ældre.

Vi anbefaler at minimere alle typer af forstyrrelser. Det er dog konsekvenserne af forstyrrelserne, der afgør, hvor I først skal sætte ind. Dermed kan I vælge først at gøre noget ved de forstyrrelser, der har de alvorligste konsekvenser.

I ovenstående tilfælde kan forstyrrelser under medicin-håndtering undgås ved fx

- at have et uforstyrret sted, hvor medarbejderen kan dosere,
- at aftale, at den medarbejder, der uddeler medicin som udgangspunkt ikke skal stå til rådighed for beboere og kollegaer.

Fase 6.

Det videre arbejde

MATERIALE TIL FASE 6

- Alle jeres resultater af undersøgelsen, dvs. alle de udfyldte skemaer.

6.1 Afhold team- eller personalemøde

I har igennem observationer, interview og jobanalyse sat fokus på en enkelt eller flere medarbejderes arbejdsopgaver. Afhængigt af, hvor generelle de observerede situationer er, giver undersøgelsen et godt fingerpeg om:

- hvordan arbejdsmiljøet er for personalegruppen som helhed,
- hvordan arbejdet organiseres i de enkelte teams eller på hele arbejdspladsen.

Undersøgelsens resultater kan dermed danne baggrund for en diskussion i en større gruppe om, hvad resultaterne viser, og hvad der skal til for at ændre på eventuelt problematiske forhold og forbedre arbejdsmiljøet.

Vi anbefaler, at resultaterne af undersøgelsen tages op på teammøde(r) eller personalemøde(r) afhængigt af, hvilket niveau der er relevant at inddrage i de forslag, der stilles til forbedringer af arbejdsmiljøet.

På mødet kan I

- fremlægge resultaterne af undersøgelsen,
- diskutere, om det er et billede alle kan genkende,
- diskutere, om der er problematiske arbejdsmiljøforhold, som ikke er medtaget,
- drøfte, hvordan I kan ændre på de identificerede forhold.

6.2 Tag beslutning om ændringer i arbejdsmiljøet

På baggrund af diskussionen på mødet skal I beslutte, om I vil foretage ændringer og hvilke ændringer, I vil foretage.

Hvis I ikke umiddelbart kan beslutte at foretage konkrete ændringer, skal I beslutte, hvordan I kommer videre. Det kan fx være ved, at I udpeger en mindre gruppe, der arbejder videre og kommer med konkrete løsningsforslag.

Hvor lang tid processen tager, fra I har identificeret arbejdsmiljøproblemet, til I har en brugbar løsning og har gennemført den i praksis afhænger af, hvilket arbejdsmiljøproblem, der er tale om.

Nogle problemer kan løses relativt enkelt ved at indgå aftaler om fx ikke at forstyrre hinanden under medicindosering. Andre kræver en større indsats, fx at finde uforstyrrede steder til kontorarbejde eller planlægge arbejdet, så man nemt kan få hjælp til brug af liften.

6.3 Følg op på ændringer i arbejdsmiljøet

Det er vigtigt, at I udpeger ansvarspersoner, der sørger for, at ændringerne gennemføres og følger op på, hvordan det går.

Vi foreslår, at man på det næstkommende fællesmøde følger op på, hvordan det går med at gennemføre eventuelle ændringer, og om det er nødvendigt med flere eller andre tiltag.

DEL 2

Følelses- mæssige krav i arbejdet

Enhver kontakt med de ældre og deres pårørende kræver, at du involverer dig følelsesmæssigt.

Hyggeligt samvær og positive aktiviteter med de ældre kan på den ene side give en følelse af arbejdsglæde og mening i arbejdet. Sorg, vrede eller aggressiv adfærd kan på den anden side være psykisk belastende, hvis ikke du har de nødvendige redskaber til rådighed på arbejdspladsen.



Følelsesmæssige krav i arbejdet

Følelsesmæssige krav i arbejdet kan både være positive og negative. Uanset hvad vil involvering i de ældre og de pårørendes følelser kræve noget af medarbejderen. Hvor meget det kræver, afhænger af flere ting. På den ene side afhænger det af, om der er den nødvendige tid til samvær og positive aktiviteter med de ældre. På den anden side afhænger det af, om der er mulighed for at håndtere aktuelle situationer, hvor den ældre eller de pårørende viser sorg, vrede eller har en aggressiv adfærd.

I det følgende vil I blive ført igennem en undersøgelse, der skal vise, hvordan det går med de følelsesmæssige krav på jeres arbejdsplads.

Fase 1.

Udvælgelse af situationer til observation

Allerførst skal I udvælge de situationer i løbet af arbejdsdagen, som I vil observere. Det skal være situationer, hvor I enten har positivt samvær med de ældre, eller hvor I typisk skal håndtere de ældres eller pårørendes negative følelser.

1.1 Udvælg situationer med socialisering og positive aktiviteter

Vælg situationer, hvor I socialiserer eller laver positive aktiviteter med de ældre, eller hvor I ville ønske, at I havde tid til det, fx i forbindelse med eftermiddagskaffen eller i andre situationer, der lægger op til det (skema 5).

- *At socialisere betyder*, at medarbejderne har mulighed for at være sammen med de ældre uden, at der skal laves praktiske arbejdsopgaver samtidigt. Det kan fx være uforpligtende samtaler, musikaflytning eller kortspil.
- *At lave positive aktiviteter* er at lave aktiviteter, der er planlagt på forhånd, fx håndarbejde, motion, kagebord eller havedag.

1.2 Udvælg situationer med håndtering af følelsesmæssige krav

Vælg situationer, hvor medarbejderen skal håndtere de ældres eller pårørendes følelser i løbet af en almindelig arbejdsdag (skema 6 og 7).

- *At håndtere følelsesmæssige krav* indebærer at tage sig af de ældre eller pårørendes følelser, når de er kedede af det, vrede, aggressive, skælder ud eller udøver fysisk vold. Det kan også være situationer, hvor medarbejderen skal sætte grænser fx ved at sige fra over for arbejdsopgaver, der ikke er medarbejderens ansvar.

Observatøren og medarbejderen udvælger i fællesskab de relevante situationer og tidspunkter. Spørg eventuelt den øvrige medarbejdergruppe for at få så mange relevante tidspunkter og situationer med som muligt.

I vurderer selv, hvor lang tid I har brug for til observationen, og hvor mange situationer I vil observere.

1.3 Udvælg eventuelt flere medarbejders arbejde til observation

For at få et dækkende indblik i de følelsesmæssige arbejdskrav, positive som negative, der kan være på en afdeling eller på jeres arbejdsplads generelt, kan det være en god ide at observere flere forskellige medarbejders arbejdsituationer.

Der kan nemlig være stor forskel på, hvor meget og hvor ofte de forskellige situationer opstår, og hvilke muligheder den enkelte medarbejder har for at håndtere dem.

Sådan udføres observationen

Observatøren følger medarbejderens arbejde i den eller de aftalte situationer, og noterer ned,

- hvad der sker i situationen,
- hvordan medarbejderen håndterer situationen, og hvordan rammerne er for at skabe en god håndtering.

Notaterne danner grundlag for et interview med medarbejderen om de oplevede situationer (se filmen 'Interview med medarbejder') og om medarbejderens mulighed for at håndtere de følelsesmæssige krav tilfredsstillende. Tal også om forløbet før situationen opstod for at finde ud af, om medarbejderen kunne have gjort noget for at undgå situationen.

Fase 2.

Undersøgelse af socialisering og positive aktiviteter

MATERIALE TIL FASE 2

- Udfyld skema 5 'Socialisering og positive aktiviteter'.

2.1 Undersøg muligheder for samvær og positive aktiviteter

Som observatør skal du undersøge, om der er mulighed for, at medarbejderen kan socialisere eller lave positive aktiviteter med de ældre.

Ud fra dine noter fra observationerne og medarbejderens erfaringer, skal I udfylde skema 5 i svararket som vist i tabel 7. Det skal ske gennem en dialog mellem observatør og medarbejder.

1. Noter om socialisering eller positive aktiviteter forekommer.
2. Beskriv, hvad aktiviteterne går ud på.
3. Vurdér, hvor ofte de foregår.

4. Forekommer socialisering eller positive aktiviteter ikke i den observerede periode, er det vigtigt, I overvejer, om det hænder og hvor ofte.
5. Hvis socialisering eller positive aktiviteter aldrig forekommer, skal I sammen vurdere, hvorfor der ikke er mulighed for dette.

TABEL 7. EKSEMPEL PÅ BESKRIVELSE AF SOCIALISERING OG POSITIVE AKTIVITETER (SKEMA 5)

Type af hændelse	Beskriv hvad hændelsen går ud på.	Hvor ofte forekommer hændelsen?	Hvis hændelsen aldrig forekommer, beskriv hvorfor.
Medarbejder socialiserer med de ældre.	Medarbejderen spiller ludo med nogle af de ældre.	Ca. 1 gang om måneden.	
Medarbejder udfører positive aktiviteter med de ældre.	–	–	Det er besluttet, at plejehjemets aktivitetscenter skal stå for aktiviteterne.

Fase 3.

Undersøgelse af følelsesmæssige krav fra de ældre

MATERIALE TIL FASE 3

- Brug skema 6 'Følelsesmæssige arbejdskrav fra de ældre'.
- Se filmen 'Følelsesmæssige arbejdskrav'.

3.1 Undersøg situationer med følelsesmæssige krav fra de ældre

Undersøg situationer med følelsesmæssige krav fra de ældre og vurder om I har mulighed for at håndtere kravene på en tilfredsstillende måde.

1. Undersøg om de givne hændelser med følelsesmæssige krav fra de ældre forekommer.
2. Vurdér, hvor ofte hændelserne forekommer.
3. Vurdér sammen med medarbejderen om hændelsen kan håndteres på en tilfredsstillende måde.
4. Undersøg sammenhængen, hvori hændelsen opstår. Når I har kortlagt hændelser med fx en konflikt imellem nogle ældre, kan I se på, hvad der skete, før konflikten opstod. Derved kan I undersøge, om I kan forebygge konfliktfyldte hændelser.

3.2 Vurdér hændelser, der kræver særlig opmærksomhed

- **Røde hændelser** er situationer med høj risiko, hvor medarbejderen er personligt udsat, og hvor vedkommende føler utryghed eller angst (følelsen skal være til stede for, at det er en rød situation).
- **Grå hændelser** er situationer, hvor medarbejderen ikke er personligt udsat, men hvor medarbejderen mangler redskaber til at håndtere de givne arbejdskrav tilfredsstillende. Sådanne situationer kan på længere sigt bidrage til udbrændthed.

I tabel 8 kan I se eksempler på, hvordan forskellige situationer med følelsesmæssige krav fra de ældre kan vurderes.

TABEL 8. EKSEMPEL PÅ OVERSIGT OVER HÆNDELSER MED FØLELSMÆSSIGE KRAV FRA DE ÆLDRE (SKEMA 6)

Hændelse	Hvor ofte forekommer hændelsen?	Hvordan håndteres hændelsen?	Hvis det vurderes, at hændelsen blev håndteret på en tilfredsstillende måde, så beskriv hvorfor.	Hvis det vurderes, at hændelsen blev håndteret på en utilfredsstillende måde, så beskriv hvorfor.
Den ældre har en seksuel grænseoverskridende adfærd overfor medarbejderen.	Dagligt.	Medarbejderen forlader stedet på grund af den ældres opførsel.		Medarbejderen ved ikke helt, hvordan hun skal tackle situationen udover at forlade boligen. Hun ser det som en nødløsning.
Den ældre er fysisk aggressiv (fx slår, river, kaster ting efter medarbejder eller andre).	Ca. 1-2 gange ugentligt.	Medarbejderen er nødt til at afbryde sit arbejde hos en ældre.		Medarbejderen ved ikke, hvordan hun skal håndtere situationen på anden måde. Hun kunne godt tænke sig, at hun havde faste retningslinjer at arbejde ud fra.
Den ældre er verbalt aggressiv (fx råber, skælder ud eller udøver andre verbale overgreb mod medarbejder).	Flere gange ugentligt.	Medarbejderen meddeler den ældre, at hun kan komme igen senere, når vedkommende er i bedre humør.	På et personalemøde er der fastsat procedurer for, hvordan medarbejderen skal sige fra. Medarbejderen er glad for, at der er faste retningslinjer at forholde sig til. Hun føler tryk ved, at der på den måde er kollegial og ledelsesmæssig opbakning.	
Den ældre beklager sig over medarbejders arbejde (fx utilfredshed med maden eller plejen).	Flere gange ugentligt.	Medarbejderen forholder sig roligt og udfører sit arbejde. Spørger til den ældres velbefindende.	Medarbejderen har været på kursus i konfliktløsning og lært, hvornår hun skal gå ind i diskussioner. Hun føler sig kompetent og ved, at det er bedre at spørge, hvordan den ældre har det. Beklagelserne kan være et tegn på, at den ældre har behov for opmærksomhed.	
Den ældre er ked af det (fx græder eller beklager sig).	Flere gange dagligt.	Medarbejderen arbejder videre og ignorerer situationen.		Medarbejderen er frustreret over, at hun ikke ser nogen muligheder for at trøste den ældre.
Den ældre har behov for at medarbejderen er nærværende.	En gang ugentligt.	Medarbejderen sætter sig og taler med den ældre, der gerne vil fortælle om sine børn.	Når medarbejderen er glad for, at der er mulighed for at sætte sig sammen med den ældre og tale.	

>

En dement ældre henvender sig gentagne gange med samme emne eller taler uforståeligt.	Flere gange dagligt.	Medarbejderen arbejder videre og ignorerer en dement person, der følger efter hende og taler.	Medarbejderen synes ikke, det er optimalt, men hun føler ikke hun har andre muligheder. Hun ville ønske, at der var noget, der kunne holde den ældre beskæftiget i stedet.
To eller flere af de ældre er i konflikt med hinanden	Ca. en gang om måneden.	Medarbejderen inddrager den ene af de ældre i arbejdet med at lægge tøj sammen og løser derved konflikten.	Medarbejderen er godt tilfreds med, at hun kunne opløse konflikten.
En ældre kræver, at der udføres arbejde, som egentlig ikke er medarbejderens arbejdsopgaver	Et par gange ugentligt.	Medarbejderen henviser den ældre til en forretning, der har vareudbringning.	Medarbejderen er tilfreds med, at hun kunne sige fra over for opgaver, der ikke er en del af hendes arbejde, og at hun har mulighed for at hjælpe med en løsning.
En ældre er forvirret og kan ikke orientere sig	Flere gange dagligt.	Medarbejderen giver sig tid til at informere den ældre stille og roligt.	Medarbejderen er glad for at have tid til at berolige og forklare den ældre, hvad der skal foregå.

Fase 4.

Følelsesmæssige krav fra de pårørende

MATERIALE TIL FASE 4

- Brug skema 7 'Følelsesmæssige arbejdskrav fra de pårørende.'

4.1 Undersøgelse af situationer med følelsesmæssige krav fra de pårørende

Undersøg hændelser med følelsesmæssige krav fra de pårørende og vurder mulighederne for at håndtere kravene på en tilfredsstillende måde.

1. Undersøg om de givne hændelser med følelsesmæssige arbejdskrav fra de pårørende forekommer.
2. Vurdér, hvor ofte de forekommer.
3. Vurdér sammen med medarbejderen om situationen kunne håndteres på en tilfredsstillende måde.



TABEL 9: EKSEMPEL PÅ OVERSIGT OVER HÆNDELSER MED FØLELSMÆSSIGE KRAV FRA DE PÅRØRENDE (SKEMA 7)

Type af hændelse	Hvor ofte forekommer hændelsen?	Hvordan håndteres hændelsen?	Hvis det vurderes, at hændelsen blev håndteret på en tilfredsstillende måde, så beskriv hvorfor.	Hvis det vurderes, at hændelsen blev håndteret på en utilfredsstillende måde, så beskriv hvorfor.
De pårørende er konfliktsøgende overfor medarbejderen.	Meget sjældent.	Medarbejder beder kollega om hjælp og ringer derefter til lederen.	Medarbejder er godt tilfreds med, at hun kan få støtte fra kollegaen og lederen.	
De pårørende beklager sig over den ældres forhold.	En gang ugentligt.	Medarbejder henviser til, at den pårørende må tale med den ældres kontaktperson.		Medarbejder er frustreret over denne løsning, da den pårørende fortsat er utilfreds.
De pårørende er kede af det eller frustrerede over den ældres tilstand.	Ca. en gang hver anden måned.	Medarbejder tager en samtale med den pårørende på kontoret.	Medarbejder er tilfreds med, at hun havde mulighed for at tale situationen igennem med den pårørende på et uforstyrret sted.	

4.2 Vurdér hændelser, der kræver særlig opmærksomhed

- **Røde hændelser** er situationer med høj risiko, hvor medarbejderen er personligt udsat for fx vold og trusler, og hvor vedkommende føler utryghed eller angst (følelsen skal være til stede for, at det er en rød situation).
- **Grå hændelser** er situationer, hvor medarbejderen ikke er personligt udsat, men hvor medarbejderen kan mangle redskaber til at håndtere de givne arbejdskrav tilfredsstillende. Sådanne situationer kan på længere sigt bidrage til udbrændthed.

- Hændelser, som kun forekommer udenfor observation: Vær opmærksom på at de pårørende muligvis ikke kontakter medarbejderen så meget under observationen som normalt. Forhold jer derfor til, om disse hændelser forekommer, når observatøren ikke er til stede.

I tabel 9 kan du se et eksempel på, hvordan forskellige hændelser med følelsesmæssige krav fra de pårørende kan vurderes.

Fase 5.

Resultater

MATERIALE TIL FASE 5

- Brug det udfyldte skema 5 'Socialisering og positive aktiviteter'.
- Brug de to udfyldte skemaer 'Følelsesmæssige arbejdskrav fra de ældre og 'Følelsesmæssige arbejdskrav fra de pårørende' (skema 6 og 7).

5.1 Overvej omfanget af socialisering og positive aktiviteter

I skema 5 har I dannet jer et overblik over mulighederne for at være sammen med de ældre på en positiv måde, lave aktiviteter med dem eller yde omsorg.

Netop denne type opgaver kan give jer en følelse af arbejdsglæde og mening i arbejdet. Men samtidigt er det også disse opgaver, der let kommer til at vige pladsen for praktiske opgaver i en travl hverdag.

Selvom der kan være gode grunde til at tilsidesætte disse opgaver, kan det bidrage til, at nogle medarbejdere får dårlig samvittighed og føler sig utilstrækkelige, mens andre accepterer tingenes tilstand. Det er forskelligt fra medarbejder til medarbejder, hvad der opleves som et rimeligt niveau i forhold til samvær og aktiviteter for de ældre.

Vi anbefaler, at I overvejer, hvor vigtigt det er for jer, at der er tid til at være sammen med og lave positive aktiviteter med de ældre. Det er en god idé specifikt at overveje

- hvor meget tid, der er brug for til at snakke med de ældre og skabe nogle gode rammer for dem.

- om det er i orden, at I ikke har tid til socialisering og positive aktiviteter, så længe der er tid til at snakke med de ældre i løbet af dagen – hvis ikke, hvad der skal til for at få tid til arrangementer,
- om der er nogle medarbejdere, der i højere grad end andre vil påtage sig ansvar for at gennemføre aktiviteter og skabe gode sociale rammer for de ældre.

5.2 Overvej håndtering af følelsesmæssige krav

I skema 6 og 7 har I fået overblik over, hvilke typer af svære følelsesmæssige krav I kan opleve med de ældre og deres pårørende i løbet af en arbejdsdag, og I har evalueret medarbejdernes muligheder for at håndtere følelserne.

Når en følelsesmæssigt krævende situation opstår, betyder det måske ikke så meget for medarbejderen, hvis det kun sker en enkelt gang. I skal derfor vurdere, hvor ofte situationen forekommer, og hvilke muligheder der er for at håndtere den.

Hvis medarbejderen har gode muligheder for at håndtere situationen, kan det være en både udfordrende og udviklende opgave at håndtere de følelsesmæssige krav.

Hvis der derimod er tale om situationer, som medarbejderen ofte ikke føler sig rustet til at klare, eller hvor de rette rammer og handlemuligheder mangler, kan det medføre angst ved situationen. På længere sigt kan det bidrage til psykisk nedslidning.



Vi anbefaler

- at de utilfredsstillende løsninger gennemgås,
- at I finder frem til de redskaber, der skal til for at kunne håndtere de følelsesmæssigt krævende situationer bedre.

5.3 Find løsninger på de røde og grå hændelser

Røde hændelser: Alle situationer, der er personrettede, dvs. situationer markeret med rødt, skal I finde en tilfredsstillende løsning på, og de skal derfor prioriteres først.

Grå hændelser: Ikke-personrettede situationer, dvs. de situationer markeret med gråt, som også kan være belastende, skal så vidt muligt også have en løsning, men kan prioriteres i anden række.

Redskaber til en bedre håndtering af følelsesmæssigt krævende situationer kan fx være

- at man i personalegruppen har fastlagte strategier til at håndtere en aggressiv beboer eller en beboer med seksuel overskridende adfærd,
- at man organiserer arbejdet imellem kollegaer på samme afdeling således, at man på skift har ansvar for at aktivere demente beboere.

Hvilke redskaber, der er relevante og realistiske, skal I vurdere ud fra jeres hverdag og gældende praksis.

Fase 6.

Det videre arbejde

I har igennem observationerne og jobanalysen sat fokus på muligheden for samvær og positive aktiviteter, der giver arbejdsglæde og mening i arbejdet, og for at håndtere svære følelsesmæssige krav i arbejdet.

Afhængigt af, hvor generelle de observerede situationer er, giver undersøgelsen et godt fingerpeg om:

- hvordan muligheden er for samvær og positive aktiviteter med de ældre i personalegruppen som helhed,
- hvordan de svære følelsesmæssige krav i arbejdet er for personalegruppen som helhed,
- hvordan I håndterer følelsesmæssige krav i arbejdet i de enkelte teams eller på hele arbejdspladsen.

I har med dette materiale i hånden mulighed for I) at skaffe mere tid til samvær og positive aktiviteter og II) at forbedre jeres måde at håndtere de følelsesmæssige krav i arbejdet.

Vi anbefaler, at undersøgelsens resultater danner baggrund for en diskussion i en større gruppe om, hvad resultaterne viser, og hvad der skal til for at skabe plads til samvær og positive aktiviteter samt at håndtere følelsesmæssige krav i arbejdet på en tilfredsstillende måde.

6.1 Møde i team- eller personalegruppen

Vi foreslår, at I tager resultaterne af undersøgelsen op på teammøder eller personalemøder afhængigt af, hvilket niveau der er relevant i forbindelse med forslag til nye strategier for at håndtere følelsesmæssige krav i arbejdet.

På mødet kan I

- fremlægge resultaterne af undersøgelsen,
- have en dialog om, hvordan man kan skabe rammer, der gør det muligt at skabe plads til samvær og positive aktiviteter samt håndtere de følelsesmæssige krav på en mere tilfredsstillende måde,
- diskutere, om de beskrevne situationer er noget alle kan genkende.

6.2 Tag beslutning om ændringer i arbejdsmiljøet

På baggrund af diskussionen skal I beslutte, om I vil

- skabe mere plads til samvær og positive aktiviteter,
- udarbejde nye måder at håndtere de svære følelsesmæssige krav i arbejdet,
- ændre arbejdsorganiseringen, så de følelsesmæssige krav i arbejdet, hvad enten de er positive eller negative, kan håndteres mere tilfredsstillende.

I skal beslutte, hvilke tiltag der er nødvendige og realistiske i jeres dagligdag. Hvis I ikke umiddelbart kan beslutte, hvordan I kommer videre, kan I udpege en mindre gruppe, der arbejder videre og kommer med forslag til nye strategier eller ændringer i arbejdsorganiseringen.

6.3 Opfølgning på nye strategier eller ændret arbejdsorganisering

Det er vigtigt, at I udpeger ansvarspersoner, der sørger for at gennemføre ændringer og følger op på, hvordan det er gået.

Vi foreslår, at I på det næstkommende fællesmøde følger op på, hvordan det går med at skaffe mere plads, tid og rum til samvær og positive aktiviteter og



med at udvikle redskaber til at håndtere svære følelsesmæssige krav fra ældre og pårørende i arbejdet. Herfra kan I også tage stilling til, om det er nødvendigt med flere eller andre tiltag.

SKEMAER

Skemaer til brug i del 1 og 2

**Skemaerne udfyldes
af observatør og med-
arbejder, som angivet
i guiden.**

Meningen med skemaerne er, at du kan printe dem ud i så mange eksemplarer som du skal bruge og derefter udfylde dem i hånden.

SKEMA 1. LISTE OVER ARBEJDSOPGAVER

Arbejdsopgaver i løbet af en arbejdsdag

Trin 1

Trin 2

Trin 3

Trin 4

Trin 5

Trin 6

Trin 7

Trin 8

Trin 9

Trin 10

Trin 11

Trin 12

Trin 13

Trin 14

Trin 15

SKEMA 2. ANALYSE AF MULIGE FORHINDRINGER

Arbejdsopgave	Beskriv mulige forhindringer	Beskriv mulige forhindringer	Beskriv mulige forhindringer	Beskriv mulige forstyrrelser	Beskriv mulige forstyrrelser
Trin 1					
Trin 2					
Trin 3					
Trin 4					
Trin 5					

SKEMA 2. ANALYSE AF MULIGE FORHINDRINGER – Fortsat

Arbejdsopgave	Beskriv mulige forhindringer	Beskriv mulige forhindringer	Beskriv mulige forhindringer	Beskriv mulige forstyrrelser	Beskriv mulige forstyrrelser
Trin 6					
Trin 7					
Trin 8					
Trin 9					
Trin 10					

SKEMA 2. ANALYSE AF MULIGE FORHINDRINGER - Fortsat

Arbejdsopgave	Beskriv mulige forhindringer	Beskriv mulige forhindringer	Beskriv mulige forhindringer	Beskriv mulige forstyrrelser	Beskriv mulige forstyrrelser
Trin 11					
Trin 12					
Trin 13					
Trin 14					
Trin 15					

SKEMA 3. AFPRØVNING AF MULIGE FORHINDRINGER

Beskriv tegn på mulige forhindringer	Kategori	Begrundelse	Forekomst

SKEMA 3. AFPRØVNING AF MULIGE FORHINDRINGER – Fortsat

Beskriv tegn på mulige forhindringer	Kategori	Begrundelse	Forekomst

SKEMA 4. VURDERING AF MULIGE FORSTYRRELSER

Arbejdsopgave	Type af forstyrrelse af arbejdsopgaven?	Er forstyrrelsen en del af forstyrrelsen uden at afbryde arbejdsaktiviteten?	Kan medarbejderen håndtere forstyrrelsen få?	Hvilke konsekvenser kan forstyrrelsen?	Hvor ofte forekommer

SKEMA 4. VURDERING AF MULIGE FORSTYRRELSER – Fortsat

Arbejdsopgave	Type af forstyrrelse af arbejdsopgaven?	Er forstyrrelsen en del af arbejdsopgaven uden at afbryde arbejdsaktiviteten?	Kan medarbejderen håndtere forstyrrelsen?	Hvilke konsekvenser kan forstyrrelsen have?	Hvor ofte forekommer forstyrrelsen?

SKEMA 5. SOCIALISERING OG POSITIVE AKTIVITETER

Type af hændelse	Beskriv, hvad hændelsen går ud på.	Hvor ofte forekommer hændelsen?	Hvis hændelsen aldrig forekommer, så beskriv hvorfor.
Medarbejder socialiserer med de ældre.			
Medarbejder udfører positive aktiviteter med de ældre			
Forekommer andre hændelser, så beskriv hvilke.			
Forekommer andre hændelser, så beskriv hvilke.			

SKEMA 6. FØLELSERMÆSSIGE KRAV FRA DE ÆLDRE

Type af hændelse	Hvor ofte forekommer hændelsen?	Hvordan håndteres hændelsen?	Hvis det vurderes, at hændelsen blev håndteret på en tilfredsstillende måde, så beskriv hvorfor.	Hvis det vurderes, at hændelsen blev håndteret på en utilfredsstillende måde, så beskriv hvorfor.
Den ældre har en seksuel grænseoverskridende adfærd overfor medarbejderen.				
Den ældre er fysisk aggressiv (fx slår, river, kaster ting efter medarbejder eller andre).				
Den ældre er verbalt aggressiv (fx råber, skælder ud eller udøver andre verbale overgreb mod medarbejder).				
Den ældre beklager sig over medarbejders arbejde (fx utilfredshed med maden eller plejen).				
Den ældre er ked af det (fx græder eller beklager sig).				
Den ældre har behov for at medarbejderen er nærværende.				

>

<p>En døment ældre henvender sig gentagne gange med samme emne eller taler uforståeligt.</p>				
<p>To eller flere af de ældre er i konflikt med hinanden.</p>				
<p>Den ældre kræver, at der udføres arbejde, som egentlig ikke er medarbejderens arbejdsopgaver.</p>				
<p>Den ældre er forvirret og kan ikke orientere sig.</p>				
<p>Forekommer andre hændelser, så beskriv hvilke.</p>				
<p>Forekommer andre hændelser, så beskriv hvilke.</p>				
<p>Forekommer andre hændelser, så beskriv hvilke.</p>				

SKEMA 7: FØLELSESMÆSSIGE ARBEJDSKRAV FRA DE PÅRØRENDE

Type af hændelse	Hvor ofte forekommer hændelsen?	Hvordan håndteres hændelsen?	Hvis det vurderes, at hændelsen blev håndteret på en tilfredsstillende måde, så beskriv hvorfor.	Hvis det vurderes, at hændelsen blev håndteret på en utilfredsstillende måde, så beskriv hvorfor.
De pårørende er konfliktsøgende overfor medarbejderen.				
De pårørende beklager sig over den ældres forhold.				
De pårørende er kede af det eller frustrerede over den ældres tilstand.				
Forekommer andre hændelser, så beskriv hvilke.				
Forekommer andre hændelser, så beskriv hvilke.				

