

Vurdering af det psykiske arbejdsmiljø i borgerens hjem



Skemaet har til formål at gøre det lettere at vurdere arbejdsmiljøet i et konkret hjem.

Udgangspunktet er, at APV-tjeklisten er blevet brugt ved starten af forløbet, og at der enten her eller ved en senere lejlighed er dukket nogle forhold op, som generelt påvirker medarbejderne negativt, når de udfører deres opgaver i hjemmet.

I kan evt. folde papirerne på midten, så I under udfyldelsen ikke tager stilling til "håndtering".

Start med at udfylde skemaet i samarbejde med en eller flere medarbejdere, hvor der sættes kryds ud for hver type af belastning alt efter hvor hyppigt belastningen optræder. Når skemaet udfyldes, skal I tænke på de seneste to uger og tage stilling til hyppigheden ud fra den konkrete periode.

Herefter kigger I på scoringsvejledningen og planlægger hvilken arbejdsmiljøindsats, der skal ske.

God fornøjelse!

Vejledning er udarbejdet af Slagelse Kommune i samarbejde med erhvervspsykolog Mette Bentzen, Mimers Loft

Håndtering		Typiske belastninger ved arbejde i borgeres eget hjem		Hyppeghed – Sæt kryds				
		Borger og eller pårørende	Aldrig	Sjældent	Af og til	Ofte	Meget ofte	
Høje følelsesmæssige krav	1	Hurtigt, uforudsigeligt, skiftende humør. Vekslen mellem afhængig adfærd og hidsighed.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	2	Aftaler om plejen forsøges ændret.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	3	Overdreven kritik At blive behandlet som et tyende, dvs. talt ned til, uretfærdigt kritiseret, skældt ud for manglende indsats.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	4	Forventning til serviceniveau, der ikke kan indfries iflg. servicestandard.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	5	Borgere med psykiatrisk overbygning/diagnose. Dement adfærd.	Se evt. vold og trusler samt pkt. 1 og 3.					
	6	Aftaler om plejen kan ikke laves f.eks. pga. demens, psykiatrisk tilstand, misbrug eller andet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	7	Dårligt ægteskab - Det er synd for den ene.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	8	Medarbejderen synes, det er synd for borgeren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	9	En eller flere medarbejdere leverer opgaver, der ikke er visiteret til.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	Det er ikke vekslen imellem afhængighed og hidsigheden, der er problemet - det er hidsigheden. Det vil typisk være nødvendigt at lave en omhyggelig dokumentation af hvornår hidsigheden indtræder og i hvilke situationer med henblik på at undgå/reducere omfanget. Herved vil forudsigeligheden også blive øget. Hvis uforudsigeligheden fortsat er det vigtigste, støttes personalet i at bevare agtpågivenheden.							
	Personalet støttes i at følge de aftaler og den Kvalitetsstandard, der er på området.							
	Klare aftaler om dokumentation, så personalet er beskyttet ift. klager, og rammer for, hvordan medarb. skal håndtere kritikken. Træning af medarbejdere i konflikthåndtering, med udgangspunkt i de(n) specifikke borger(e). Interne aftaler ift. håndtering af adfærden. Arbejde med fokus på opgaven og de tre P'er, så medarbejderne får værktøjer til at bevare den professionelle tilgang. Evt. supervision.							
	Forventningen i sig selv er ikke et arbejdsmiljøproblem – men hvis utilfredsheden kommer til udtryk vredt, anklagende eller bebrejdende, se 1 og 3. Kvalitetsstandard tydeliggøres evt. af ledelse. Evt. skriftlige handleplaner, der ligger i hjemmet og dokumenteres.							
	Er kun et arbejdsmiljøproblem i den udstrækning, at adfærden bliver påvirket f.eks. i form af vold, trusler om vold. pkt. 15-19 eller pkt. 1 og 3. Der tages kontakt med evt. ressourcepersoner som f.eks. demensvejleder.							
	Ledelsen støtter medarbejderne i at udvikle handleplaner.							
	Der arbejdes med begrebet "Fokus på opgaven", således at medarbejderne støttes i at sætte deres egne normer og meninger til side og være til stede i hjemmet med udgangspunkt i opgaven.							
	Der arbejdes med begrebet "Fokus på opgaven", således at medarbejderne støttes i at sætte deres egne normer og meninger til side og være til stede i hjemmet med udgangspunkt i opgaven. Evt. tydeliggørelse af Kvalitetsstandard. Ledelsesmæssig støtte til medarbejderne så Kvalitetsstandard overholdes af alle.							

Håndtering				Typiske belastninger ved arbejde i borgeres eget hjem	Hyppeghed – Sæt kryds				
				Borger og eller pårørende	Aldrig	Sjældent	Af og til	Ofte	Meget ofte
<p>Personalegruppen må handle ens eller lade være med at forholde sig til det. Der arbejdes med kvalitetsstandard og den interne loyalitet i medarbejdergruppen, så alle overholder standarden, og urealistiske forventninger hos borgeren ikke opbygges.</p> <p>Klare aftaler om hvornår det er OK for personalet at forlade borgeren i 5 min., 10 min. - eller helt at stoppe plejen.</p> <p>Støtte til medarbejderne, evt. periodevis supervision.</p>		10	Opdeling af personalet i "de gode" og "de onde".	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
		11	Vrede udbrud i hårdt tonefald. Råb og skrig.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
		12	At skulle forholde sig venligt og støttende overfor borgere med ubehagelig adfærd.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<p>Ønsker <u>borgeren</u> det, har den pårørende som udgangspunkt ret til at overvære plejen. Optræder den pårørende generende, skal borgeren sørge for, at dette ophører. Sker dette ikke: Nøje aft. om samarbejdet samt plejen med dokumentation. I grelle tilfælde: Aft. om at den pårørende ikke kan være i rummet under pleje. Evt. aft. om dækning med to medarbejdere mhp. sikring af medarbejderne.</p> <p>Borgeren har ret til at foretage videooptagelser i <u>egent</u> hjem. Det bør derfor ikke opfattes som chikane. Mindst en (myndig) person i lokalet skal kende til optagelsen, og dataloven skal overholdes. Der bør derfor arbejdes med indsigt i de juridiske regler, og at optagelser også kan opfattes som en sikkerhed for medarbejderne. Kontakt jurist ved tvivl.</p>	Overvågning og kontrol	13	Insisteren fra pårørende om at være til stede under plejen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
		14	Videoovervågning af personalet fra borgeren/de pårørende.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<p>Alle har ytringsfrihed. Derfor er indsatsen koncentreret om klare handleplaner + tilhørende dokumentation. Aftaler om håndtering af pressekontakt. Tydelig opbakning af personalet fra leder, der også laver aftaler med egen chef. Evt. aftale om dækning med to medarbejdere</p> <p>Klare aftaler om hvornår det er OK for personalet at forlade borgeren i 5 min., 10 min. – eller helt at stoppe plejen og rapportering heraf. Træning i håndtering af de tre P'er. Evt. aftale om dækning med to medarbejdere.</p> <p>Uacceptabelt arbejdsmiljø– plejepersonalet skal ikke komme i hjemmet, før våben er blevet fjernet/uskadeliggjort.</p> <p>Medarbejderne har ret til at forvente ikke at skulle overvære vold i deres arbejdstid. Adfærd der vurderes som strafbart drøftes med leder. Adfærd kan meldes til politiet. Såfremt borger eller pårørende har mærker efter vold, kan politiet tilkaldes.</p>	Trusler og vold	15	Trusler om at klage/henvende sig til medier.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
		16	Ukvemsord der virker truende.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
		17	Revolver under hovedpude Stikvåben på væg kombineret med truende adfærd.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
		18	Vold mellem ægtefæller.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Håndtering				Typiske belastninger ved arbejde i borgeres eget hjem	Hyppeghed – Sæt kryds				
				Borger og eller pårørende	Aldrig	Sjældent	Af og til	Ofte	Meget ofte
Analyse af tilfælde med henblik på eliminering/reduktion af situationer. Der tages udgangspunkt i Slagelse Kommunes administrative procedure om arbejdsmiljø i borgerens hjem. Der kan f.eks. arbejdes med psyko-fysiske konflikt håndteringsteknikker, hvor personalet trænes i nedtrapning af konflikter, placering, udførelsen af opgaven, m.v.		19		Aggressivitet under plejen, som f.eks. riv, bid, niv, slag, spark, kast med ting.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Onani rettet mod andre indenfor blufærdighedskrænkelser - Dement adfærd er dog sjældent rettet imod nogen (der må skelnes). Det er et privat hjem. Men film behøver ikke blive set under plejen. Udredning af borgerens behov m.h.p. etablering af andre handle mønstre. Klare aft. om adfærd og korrekt reaktion fra medarbej. Aft. for hvornår medarbej. må forlade borgeren i kortere eller længere tid. Omhyggelig dok.		20	Seksuel adfærd	Onani foran personalet. Pornofilm bliver afspillet foran medarbejdere.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ikke et arbejdsmiljøproblem i sig selv. Evt. undersøges, om tidspunktet for plejen har en betydning. Medarbejderne støttes i at ignorere omgivelserne og holde fokus på opgaven. Såfremt plejen vanskeliggøres pga. genstande, eller der er tale om en decideret helbredsrisiko, træder det fysiske arbejdsmiljø i kraft ift. personlige værnemidler m.m.		21	Ulækkerhed	Ulækkert i hjem - men ikke sundhedsfarligt. F.eks. ulækre madskåle til dyr, rod m.m.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Den generende lugt er ikke et arbejdsmiljøproblem i sig selv. Såfremt der er tale om helbredsrisiko, som f.eks. skimmelsvamp eller lign. træder det fysiske arbejdsmiljø i kraft ift. f.eks. åndedrætsværn. Der kan altid arbejdes med reduktion af lugtkilden, udskiftning af luft i det omfang et samarbejde kan opnås.		22		Generende lugt som f.eks. urin eller efter istandsættelse.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vurdering af sikkerhedsrisiko. Forholdsregler med overtrækstøj og procedurer så kontakt undgås..		23		Borger, der drikker meget, kaster op over sig selv og omgivelser uden at tørre det op.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vurdering af sikkerhedsrisiko. Overtrækstøj og procedurer så kontakt undgås Forholdsregler omkring hygiejne.		24		Borger har afføring udenfor toilet/ble. F.eks. vægge, gulve, dørhåndtag. m.m. Rådden mad.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Medarbejderne bør kunne forvente ikke at blive bidt eller inficeret med skadedyr. Forholdsregler med personlige værnemidler træder derfor i kraft. Evt. rengøres på borgerens regning.		25		Skadedyr som f.eks. lopper, lus, mider, rotter, mus.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Medarbejdere, der ikke kan tåle at opholde sig i det pågældende hjem, kan ikke komme i hjemmet.		26	Dyrehold	Dyrehold udløser allergi hos medarbejdere.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arbejdsmiljøproblem, da medarbejdere er i umiddelbar risiko for at komme til skade. Der skal derfor findes en løsning, hvor ingen medarbejdere løber en risiko, jf. "Dit hjem – min arbejdsplads".		27		Dyr der snapper /bider eller som har bidt eller gøende/hoppende dyr, der gør medarbejdere utrygge	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Første niveau for indsats i håndteringen af problemet er altid dialogen og forsøget på at opnå samarbejde med borgeren/pårørende. Det er først, når dialogen ikke lykkes, at det derfor er relevant at tage skemaet i anvendelse.

Det er ikke borgerens adfærd, der er acceptabel eller uacceptabel, idet borgeren har krav på egen råden i eget hjem. Men konsekvensen af adfærden kan være, at der bliver et uacceptabelt arbejdsmiljø. Såfremt der er tale om en generel negativ påvirkning af arbejdsmiljøet, kan- og skal - kommunen påpege dette overfor borgeren, også selvom adfærden i sig selv ikke er uacceptabel.

Baggrund for farverne:

Baggrunden for farverne er, at en belastning, der forekommer ofte, vil altid have en større risiko for at være sundhedsskadelig.

Dette betyder, at belastninger – uanset arten - der har kryds i "Ofte" eller "Meget ofte" bør få ekstra opmærksomhed, idet sandsynligheden for enten helbredsmæssig risiko eller at fokus fjernes fra opgaven, stiger med hyppigheden af belastende forhold.

Eksempler

Fysiske løft af middel sværhedsgrad, som kun udføres sjældent fører meget sjældent til helbredsskader. På samme måde med f.eks. råb/skrig, hvor et enkelt råb en gang imellem udløser helt andre reaktioner hos tilhørerne end en stadig råben og skrigen.

Eller det kunne handle om ukvemsord og/eller overdreven kritik. Jo flere løft/ukvemsord/overdreven kritik den enkelte medarbejder får i løbet af en uge, jo mere belastende vil det blive oplevet.

Særlige forhold omkring skraverede felter

Skraveret felt kan være både blankt, grønt, gult og rødt – også selvom der er tale om i jobbet, der i sig selv ikke er egentlig helbredsskadelige.

Det kan f.eks. være overdreven kritik eller generel ulækkerhed. Uanset at der her er tale om vilkår i jobbet, kan medarbejdernes generelle trivsel stadigvæk godt blive påvirket af det. Konkret betyder det, at også de skraverede områder skal forsøges reduceret – og at medarbejderne, såfremt dette ikke kan lade sig gøre trods indsats, skal støttes i, hvordan de kan tackle det, så det ikke er lige så belastende at være i.

Fold skemaet ud, så I kan se hele A4-arket på én gang. I kan nu se forslag til håndtering af punkterne til på venstre side.

Når indsatsen planlægges, kan I lade jer inspirere af forslagene – eller I kan finde andre, der passer bedre til jeres situation. Det vigtigste er, at der bliver lavet en konkret handleplan med indsats, forventet udbytte, dato og ansvarlig.

Med henblik på en prioritering af indsatsen, har vi brugt forskellige farver og en skravering.

Grønt felt: Forhold, der i givet omfang og/eller karakter sjældent vil føre til egentlige psykiske eller fysiske skader men som kan tage fokus væk fra opgaven, såfremt de ikke håndteres. Oftest tale om vilkår, der bedst håndteres gennem planlægning, aftaler mellem leder og medarbejdere samt teknikker til f.eks. konflikthåndtering.
Indsatsen bør afhænge af, hvor meget personalegruppen er påvirket af forholdet.

Gule felter: Arbejdsmiljøbelastninger, der statistisk set har en højere sandsynlighed for at føre til psykiske/fysiske skader på lang sigt, såfremt de ikke forebygges. **Indsatsen bør fokusere på reduktion af de sundhedsmæssige risici.**

Røde felter: Forhold, der dræver et særligt fokus og en hurtig indsats, idet der er umiddelbar risiko for helbredsmæssige skader. **Skal altid reduceres ikke kun i hyppighed men også i sværhedsgrad/alvorligheden af den helbredsmæssige risiko. Indsats skal altid igangsættes hurtigt.**
De røde felter afspejler forhold, der er uacceptable også på kort sigt. Der skal derfor findes en løsning, så medarbejderne kommer væk fra det røde felt.

Skravering: Forhold, som nok opleves som ubehagelige og/eller krænkende – men som typisk ikke resulterer i egentlige psykiske eller fysiske skader. **Indsatsen vil typisk handle om fokus på opgaven eller de 3 P'er** (Det Personlige, det Private og det Professionelle)

