



Brug af data har givet bedre arbejdsmiljø på bosted i Nordjylland

Når man tager hånd om medarbejderen, tager man også hånd om beboerne. Det er læren, efter et nordjysk bosted for psykisk syge er begyndt systematisk at indberette voldsomme episoder og bruge dataene fra indberetningerne til at forbedre arbejdsmiljøet.

Q: Hvad har I gjort for at sætte fokus på at få et bedre arbejdsmiljø?

A: Janni Blankensteiner, arbejdsmiljørepræsentant på Solsiden (JB):

Vi har en registreringspraksis i regionen, hvor personalet anmelder fysisk og psykisk vold. Når der er kommet et vis antal sager, tager afdelingsleder Jonna Hansen, eller jeg som arbejdsmiljørepræsentant, fat i hinanden og finder ud af, hvordan vi arbejder videre med det.

A: Jonna Hansen, afdelingsleder, Teglhaven (JH):

De interne registreringer, medarbejderne laver, bliver sendt til Janni, fordi hun er arbejdsmiljørepræsentant. Hun sender dem videre til mig, der læser dem samt registrerer dem som læst. Jeg tager så fat i Janni, hvis der er noget, vi skal reagere på. Eller jeg tager fat i medarbejderen og snakker om episoden samt beslutter, om vi skal følge op på noget, og om der er noget, jeg kan gøre for medarbejderen.

Q: Hvordan bruger I data i arbejdet med at forbedre arbejdsmiljøet?

A: JB:

Det fungerer på den måde, at vi har en mere systematisk måde at gå til tingene på. Vi kan jo trække data på, hvornår de her ting foregår, er det nogle bestemte episoder, er det nogle

bestemte tidspunkter. Der må ikke stå beboer navne i de her registreringer, men de giver os mulighed for at vende tilbage til den enkelte medarbejder og høre, hvad det handler om, hvis ikke det lige umiddelbart fremgår af registreringen. Og på den måde har vi mulighed for at opdage, om der er et synligt arbejdsmiljøproblem, der skal tages hånd om.

Q: Tager I så fat i medarbejderne, når der er mange sager eller efter specielt voldsomme episoder?

A: JB:

Det er lidt forskelligt. Men som Jonna beskriver, så sker det, når hun kan se, at bestemte medarbejdere har stået i flere episoder, eller er lidt mere sårbare i en situation. Det kan også være, at der er lavet mange indberetninger på en enkelt beboer.

Q: Går I så ind og tager hånd om medarbejderen, hvis I kan se, at den pågældende har været i flere episoder for nyligt eller hvordan er det?

A: JH:

Ja, så tager vi kontakt til dem. Jeg har jo min gang i afdelingen, så jeg tager en snak med mine medarbejdere, og vi får snakket om, hvad vi kan gøre, eller også tager vi det op på personalemøder. Nogle gange er Janni med til personalemødet, så vi kan drøfte nogle ting sammen med hende, eller vi kan lave en supervision på det.

Q: Hvordan fandt I på at bruge de her data til at løse det her problem?

A: JB:

Med den nye registreringspraksis, er der faktisk lagt op til, at det skal bruges forebyggende. Så i og med at vi registrerer episoderne, og jeg får alle sagerne, er det blevet mere synligt, hvor problemerne ligger henne.

Q: Så var det jer selv, der fandt frem til at dykke ned i det her og bruge det konstruktivt?

A: JB:

Ja, det kan man vel godt sige.

A: JH:

Det ved jeg ikke, var det ikke lidt meningen med systemet?

A: JB:

Jo, det er jo det, der er lagt op til, men hvordan man vælger at bruge det sådan rent praktisk, det er jo op til hver enkelt arbejdsplads.

Q: Hvilke resultater har det så givet hos jer?

A: JB:

Når medarbejderne laver en registrering, skal de give den en score fra 1 til 5, der indikerer, hvor meget episoden påvirker dem. Alle medarbejdere der scorer fra 3 og opefter, modtager en personlig mail eller bliver taget fat i og bliver anerkendt, for det de har oplevet. Og sådan en lille ting som at blive set eller anerkendt for det man har oplevet, har faktisk en effekt. Derudover kan det også være nogle andre ting, man opdager i de her registreringer. Måske er der en medarbejder, der ikke er klædt fagligt nok på til en beboer, og så skal der

sættes ind, hvis ikke medarbejderen har redskaberne til at forstå, hvorfor en beboer reagerer, som han gør.

Q: Hvad fungerer bedst i hele den her proces med indberetningsystemet?

A: JH:

Jeg synes, det er det her med, at medarbejderne får en følelse af, at de bliver set, hørt og anerkendt for de svære situationer, de står i. Der tror jeg, der er en forskel i det her system. Førhen havde vi sådan nogle kradsebøger, man skrev ned i. Det her synes jeg, fungerer meget bedre. Der er jo altid nogen, som synes, at ting tager længere tid, når man har med IT at gøre. Men at selve indberetningen er lettere at gå til nu kombineret med, at Janni og jeg får besked, gør det hele lettere.

A: JB:

Man får jo et meget bedre overblik. Vi har flere matrikler, og jeg er hovedsageligt på det ene sted. Men jeg bliver meget mere bevidst om de ting, der sker rundt omkring, fremfor hvis der var lagt en kradsebog ind på personalekontoret.

A: JH:

Vi har også brugt det lidt den anden vej rundt. Vi har sådan et IT-fagligt system, der hedder Bosted, som personalet skriver i hver dag, og det kan godt være, at der ikke er lavet en intern registrering af en episode, men så læser man noget derinde, hvor man tænker, her burde der måske have været lavet en intern registrering. Så tager jeg fat i medarbejderne for at få dem til at bruge systemet. For det kan godt være, at medarbejderen ikke føler sig ramt i dag, men det kan komme, når vedkommende for 27. gang er blevet kaldt møgsæk.

Q: Hvordan er der generelt blevet taget imod indsatsen?

A: JH:

Jeg kan nogle gange høre, at medarbejderne spørger hinanden, eller siger til hinanden, det skal du lave en registrering på. Det synes jeg, viser, at man begynder at tage det ind. Og fra ledelsessiden synes jeg, det er et positivt arbejdsredskab. Jeg synes, det er godt til at få af-dækket, hvor vi skal sætte ind med supervision, vejledning, undervisning eller hvad det nu kan være.

Q: Er det jeres oplevelse, at systemet kan være med til at give en større tryghed i hverdagen?

A: JH:

Trygheden kommer jo nok mere af de tiltag, vi sætter i værk, men selvfølgelig bliver de sat i værk pga. det her nye system, så man kan sige, at på den måde giver det tryghed.

A: JB:

Lige præcis og man kan også sige, at når vi er i et arbejde, hvor der er så høje følelsesmæssige krav, så kan det være svært at vide, hvordan episoderne påvirker en på sigt. Derfor tror jeg også, at der er nogle af vores medarbejdere, der har fået en tryghed ift., hvis de på et tidspunkt bliver ramt af noget på baggrund af de ting, de har stået i.

Q: Kan I komme med eksempler på, hvad det er for nogle tiltag, I har sat i værk for at hjælpe medarbejderne eller beboerne?

A: JB:

Vi har et konkret eksempel i den afdeling, hvor Jonna er afdelingsleder. Der var rigtig mange registreringer på en mand, der spyttede, og det var rigtig krænkende for personalet at være i. Så Jonna og jeg samlede kontaktpersonerne og drøftede, hvorfor den her mand spytter. Det var en mand med demens, og vi kom frem til, at han var så langt i sit sygdomsforløb, at det måske ville kunne hjælpe ham at få en sut. Det var meget grænseoverskridende for noget af personalet, men vi skal jo også have øje for, at det ikke hjælper noget, at folk bliver syge, for så er der ikke nogen, der kan passe på den her mand.

Q: Hvilken læring tager I med som den vigtigste, efter I er begyndt at bruge det her system?

A: JH:

Det er at få de ting frem i lyset, som personalet er udsat for hver dag, så vi kan handle på det. Fordi som Janni siger, så er det et arbejde, hvor vi er meget følelsesmæssigt på. Vores vigtigste arbejdsredskab er vores kommunikation og os selv. Og så tænker jeg det med, at det bliver synligt, og at vi kan træde til i tide.

A: JB:

Og den her anerkendelse af, at det er subjektivt, hvor man vurderer, man ligger på den her skala over, hvor meget man føler sig ramt både fysisk og psykisk af en episode. Der er kommet en større anerkendelse af, at vi går på arbejde som det hele menneske vi er og at vi derfor reagerer forskelligt. Det synes jeg bestemt også, er vigtig læring.

A: JH:

Og jeg tænker også, at vores kerneopgave er jo at tage hånd om de her beboere, og det synes jeg viser, at når vi tager hånd om personalet, så tager vi jo egentlig også hånd om beboeren. Fordi hvis ikke vi tager hånd om personalet, ville de måske ikke kunne agere så professionelt, og så går det ud over beboeren.

Q: Hvad tænker I, er det vigtigste for, at I opretholder det, I har opbygget nu?

A: JB:

Det vigtigste er, at vores personale kan se, at det bliver brugt til noget. At der bliver arbejdet med det, at vi forebygger på de ting, vi ser. De må endelig ikke få følelsen af, at de bare registrerer, uden vi bruger de her oplysninger til noget.

A: JH: Vi skal blive ved med at skabe mening for medarbejderne. De skal kunne se, hvorfor de skal registrere de her episoder.

Q: Hvordan gør I det?

A: JB:

Jamen det er ved at gøre mere af det, vi gør nu. Nu er der flere afdelinger heroppe på Solsiden, og Jonna har fra start, som afdelingsleder for den ene afdeling, fundet fidusen med

det. Hun har fra start brugt det til et samarbejde med arbejdsmiljørepræsentanten, og det er noget af det, vi skal have bredt videre ud til de andre grupper.

Hvis du ønsker at vide mere om projektet er du velkommen til at tage fat i Janni Blankensteiner, arbejdsmiljørepræsentant, Solsiden i Region Nord, jakrb@rn.dk eller Jonna Hansen, afdelingsleder, Teglhaven, jomah@rn.dk.

Danske Regioner og Forhandlingsfællesskabet tilbyder endvidere Ekspertrådgivning og inspiration til et bedre psykisk arbejdsmiljø til de regionale arbejdspladser. Læs mere: <https://www.regioner.dk/aftaler-og-oekonomi/arbejdsmiljoe/ekspertraadgivning-og-inspiration-til-et-bedre-psykisk-arbejdsmiljoe>