



## Påbud gav ro på Fælles Akut Modtagelsen

To påbud fik Region Syddanmark til at arbejde målrettet med at gøre arbejdsmiljøet bedre på Fælles Akut Modtagelsen på Sygehus Sønderjylland i Aabenraa. Det har givet medarbejderne ro, så der både er tid til patienterne og tid til at lære nyansat plejepersonale ordentlig op.

### Q&A Region Syddanmark

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

**A:** *Tine Brink Erlandsen (TBS), sygeplejerske i Fælles Akut Modtagelsen (FAM) og på skadestuen:*

Vi fik to påbud i 2017 på 'stor arbejdsmængde og tidspres' samt på 'vold og trusler', og de påbud har givet grund til at arbejde med at få noget struktur på afdelingen. Og der sker et eller andet, når man får sådanne påbud; så bliver der skabt et rum, hvor man får lov til at fordybe sig, og hvor man får lavet nogle udviklingstiltag. Det er nogle gange lidt svært at finde tid, når dagligdagen bare går derudad.

#### Q: Hvorfor fik I de her påbud?

**A:** *Anne-Mette Munk Hørning (AMMH), afdelingssygeplejerske Fælles Akut Modtagelsen (FAM):*

Der var flere forhold i det. Arbejdstilsynet (AT) var på besøg og gav os de her påbud. Noget af det, som kom frem var, at der var en ubalance mellem krav og ressourcer. Og på daværende tidspunkt var der også mange vakante stillinger. Det andet påbud handlede om risikovurdering og registrering af vold, og at der ikke var struktur på håndteringen af de her voldshændelser.

**A:** *TBS:*

I gruppesamtaler med AT gav plejepersonalet udtryk for dagligt at være udsat for vold og trusler fra patienter og pårørende, og det stemte ikke overes med de arbejdsskadeanmeldelser, vi havde i vores

system. Der var en ubalance i forhold til, at personalet ikke kendte til, at de skulle gå ind og registrere sådan nogle hændelser. Så det fik vi ret stort fokus på. Og i forhold til det med stor arbejdsmængde og tidspres, havde personalet sagt, at der ikke var tid til spisepauser og toiletbesøg. Så det er jo sådan nogle ting, der er kommet ud i relation til det.

**Q: Hvad har I helt konkret gjort for at tage hånd om de her ting?**

**A: TBS:**

Vi har været så privilegerede at have en autoriseret arbejdsmiljørådgiver inde over processen, som stillede en erhvervspsykolog til rådighed. Hende havde vi et møde med, og hun skitserede en arbejdsplan for, hvordan vi skulle gribe det her an. Hun var ret god til at hjælpe os med at holde struktur på, at vi ikke gik i gang med alt for mange ting. At vi havde en rød tråd igennem det, vi gik i gang med. Hende havde vi igennem hele processen, og det var en rigtig stor hjælp. Hun fulgte processerne helt tæt, og hun var en rigtig god. Der blev lavet en handleplan, hvor man hele tiden havde fokus på, hvad det var for nogle indsatsområder, vi havde, og hvilke handlinger det havde sat i værk, og hvordan status var undervejs. Så man havde hele tiden en rettesnor i forhold til, hvor langt var vi.

**Q: Hvordan har ledere og medarbejder taget imod de tiltag, I har lavet for at arbejde med de her påbud?**

**A: AMMH:**

Vi havde hele tiden en ret tæt dialog med medarbejderne, så der var faktisk mange af de her tiltag, der kom som idéer fra medarbejderne, som vi arbejdede videre med. Og nogle af de ting, som medarbejderne har budt ind med, var blandt andet et dagligt tavlemøde, hvor alle medarbejderne mødes sammen med ledelsen og lige gennemgår dagens udfordringer.

**A: TBS:**

Ja, rigtig mange af de her handlinger og de her tiltag har været medarbejderdrevet, og det er også derfor, jeg tror, vi er lykkedes så godt, som vi er, fordi det er noget, medarbejderne har været involveret i. Så vi har spillet med åbne kort og fået medarbejderne involveret i den her proces undervejs. Og noget af det, som jeg har hørt og fornemmet, er, at der er kommet rigtig meget struktur på tingene.

**A: AMMH:**

Når man får sådan et påbud, giver det jo også en bevågenhed fra direktionen og hele regionen. Så der kom fuldstændig bevågenhed, og direktionen havde også fokus på vores afdeling og på de problemstillinger, som vi havde, som jo ikke kun var Fælles Akut Modtagelsens, men som måske også var sygehusets problemstillinger. Det var blandt andet i forhold til det her med flow på selve sygehuset, hvor vi før havde tænkt, at det nok var vores problem, men hvor vores konsulent lagde det over på direktionen. Det var noget de skulle få styr på, fordi det var sygehusets problemstilling. Så det blev taget fra vores skuldre og lagt over på direktionen.

**Q :Kan I hver især sige, hvad I synes har været det mest interessante, I har fået ud af den her proces?**

**A: TBS:**

Det mest interessante var faktisk, at vi fik to ret alvorlige påbud, men det var ikke den store dybe tallerken, der skulle opfindes for at løse problemerne. Vi satte os ned og fandt nogle små tiltag i hverdagen ift. timeouts og noget struktur på dagligdagen i Fælles Akut Modtagelsen; mere skulle der faktisk ikke til sådan helt overordnet set.

**A: AMMH:**

Noget af det, som jeg synes er rigtig vigtigt, er, at det her bliver medarbejderdrevet, og det er derved vi

lykkes. Og så det her med ikke at have gang i for mange ting ad gangen, men få tingene sat i værk og få det implementeret før vi går i gang med noget nyt.

**Q: Hvilken effekt har tiltagene helt konkret haft på dagligdagen?**

**A: TBS:**

Det har jo haft den effekt, at der er blevet plads til kompetenceudvikling nu. Vi har haft meget mere overskud, og vi har haft meget mere struktur i hverdagen, som har affødt, at vi har haft meget mere vidensdeling i vores hverdag. Samtidig følte de nye ansatte sig meget bedre klædt på til at arbejde her, fordi der var meget mere struktur på dagligdagen ift. at kunne gå to sygeplejersker ind og tage imod en patient og sådan nogle ting. Der kom tid til oplæring, så der var lidt bedre balance imellem de krav og ressourcer, vi havde.

**A: AMMH:**

Sundhedspersoner har jo en faglig stolthed, og hvis vi hele tiden kan have fokus på læringsmiljøet og højne det, sikrer det en fastholdelse af medarbejderne, fordi det er noget af det, medarbejderne går rigtig højt op i. Så det er noget af det, vi har haft rigtig meget fokus på i afdelingen. Og jeg tænker, at det er noget af det, der har haft effekt. Effekten er jo også, at vi ikke har nogen opsigelser. Vi har også medarbejdere, som kommer tilbage til afdelingen, efter de har været på orlov og siger, at det er en helt anden afdeling, de er kommet tilbage til.

**Q: Giver patienterne også udtryk for, at de kan mærke en forskel?**

**A: TBS:**

Nogle gange kan det være svært at vurdere. Men vi har rigtig mange gode historier. Vi har fokus på de gode historier i hele organisationen. Både på personalemøder, men også på vores tavlemøder, hvor de her gode historier bliver fremhævet.

**Q: Kan du komme med et eksempel på en af de gode historier?**

**A: TBS:**

En af de gode historier var en patient på skadestuen, som oplevede en rigtig god behandling i sit forløb, så han sendte en pakke tilbage til plejepersonalet med strikkede sokker og et rigtig flot brev. Det var en ældre herre, som havde strikket de her sokker til pigerne, så de kunne holde sig varme her til vinter. Så det var en rigtig sød lille historie. Vi har også en medarbejder, der har fået en blomst af en patient, der havde været rigtig glad for den behandling, vedkommende havde fået. Så det er sådan nogle små dryp i hverdagen.

**Q: Hvilke læringer fra jeres proces kan man give videre til andre afdelinger eller kollegaer andre steder i landet?**

**A: AMMH:**

Som ledere har vi lært at prioritere, hvad det er for nogle indsatser, vi skal lave nu; få noget struktur på det og så få dem implementeret, så man færdiggør de ting, man har gang i, før vi går videre til den næste opgave.

**A: TBS:**

Og fra personalesiden er det sådan, at man lige får lov at tage en timeout og brainstorme på, hvad det er for nogle problemer, vi står overfor, og hvordan vi nemmest kan handle på dem. Personalet skal have mulighed for at arbejde med nogle få tiltag. Det skal ikke være for mange, for så lykkes man bedre med dem.

**A: AMMH:**

Desuden har de ting, vi har sat i værk, været vildt lavpraktiske. Vi havde personale, der var presset, hvor vi prøvede at nytænke, hvordan kunne gøre noget ved det. Så havde vi nogle unge piger i job hen over en sommerferie, hvor de hjalp os med nogle praktiske ting om aftenen, som vores personale ikke kunne nå. Så nogle gange er det med at tænke helt ud af boksen og sætte nogle lavpraktiske ting i værk.

**Q: Hvad skal der til for at I opretholder det her forbedrede arbejdsmiljø?**

**A: TBS:**

Vi har været så heldige, at vi har fået en pulje penge fra regionen ift. vores oplæringsprogram for plejepersonalet i en akutmodtagelse. Og det har jo gjort, at vi har kunnet lave et godt program for dem, inden de bliver sluset ud og skal have selvstændige patienter. Og det er jo noget med økonomi, som vi ikke selv har kunnet finde penge til. Så det handler om at have fokus på, at akutafdelingerne fortsat er pressede, men hvis man ligesom giver en hjælpende hånd, så lykkes det også.

**A: AMMH:**

Alle undersøgelser viser, at det er rigtig svært at starte som nyuddannet plejepersonale, så Region Syddanmark skal i hvert fald have stor ros, for de har om nogen hjulpet og givet økonomi til os.

**Q: Men hvis vi ser bort fra pengene, ligger der så også nogle andre ting, som man skal blive ved med at gøre, for at det hele fungerer?**

**A: TBS:**

Hvis man eksempelvis har så travlt, at man ikke kan nå med ud til frokost, så bliver det en teamopgave, at vi skal hjælpe den her kollega med at nå over og spise. Så sådan helt lavpraktisk er vi meget mere opmærksomme på hinanden og på, at alle skal have overskud, når de går hjem. Så på den måde holder vi fortsat meget fast i det, og vi har det stadig oppe på vores personalemøder, på vores trivselsmøder. Det bliver ved med at være en ting på vores dagsorden for personalet, så vi ikke ryger tilbage til vores dårlige arbejdsgange.

**A: AMMH:**

Når vi fortæller de her gode historier, er det også noget, der gør medarbejderne stolte, og man får lige sådan et energiboost, når vi står og fortæller om det om morgenen. Så det er også nogle meget lavpraktiske ting, som egentlig skal til. Og så tænker jeg også, at det her med at sygehuset skal have fokus på flow, det er også noget af det, som har hjulpet os, så det skal vi fortsat have fokus på.

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