

## KERNEELEMENT 1:

# FOREBYGGENDE INDSATSER

---

*Dette tema om erfaringer i forhold til sygefraværsindsatsen er en del af et større inspirationskatalog til forskellige veje til nedbringelse af sygefraværet.*

6. Fokus på kerneopgaven -veje til håndtering af arbejdspress

# FOKUS PÅ KERNEOPGAVEN - VEJE TIL HÅNDTERING AF ARBEJDSPRES

*I ældreplejen er en del af sygefraværet stressbetinget eller drevet af, at medarbejderne oplever et stort arbejdspress, og at der ikke kan leveres den service, der er forventning om. I flere projekter er der derfor arbejdet med, hvordan der prioriteres i dagligdagen mellem opgaver, når der er færre hænder til at løse opgaverne.*

## HVAD ER INDSATSEN MOTIVERET AF?

En del af kommunerne har løbende gennem APV og trivselmålinger sat fokus på, at der opleves et stort arbejdspress blandt medarbejderne i ældreplejen.

Det kan være pres, der opstår som følge af, at der ikke kan leveres på det, som de ældre eller pårørende efterspørger, eller at man ikke synes, at opgaveløsningen lever op til arbejdspladsens eller egne forventninger. Det kan også handle om, at man pga. kollegers fravær bliver kastet ud i opgaver, som medarbejderen ikke oplever sig kompetent eller effektiv til.

Der peges på, at dette problem ofte er årsagen til sygemeldinger og kan lede til ofte lange sygemeldinger som følge af stress.

## HVAD ER DEN BÆRENDE IDE?

Den bærende idé er at ved at styrke viden om kerneopgaverne, får medarbejderne bedre mulighed for at håndtere arbejdspress i dagligdagen og prioritere mellem opgaver.

Viden om kerneopgaven og prioritering af kerneopgaven bidrager til begrænsning for risiko for f.eks. stress og dermed potentielt risiko for sygemelding.

Manglende viden om eller kompetencer til at strukturere egne opgaver påvirker trivsel og arbejdsglæde.

## HVAD ER DEN CENTRALE VIRKNING AF INDSATSEN?

Når indsatsen virker, har medarbejderne i ældreplejen et tydeligt billede af, hvilke opgaver, der skal prioriteres hvornår. Det giver mulighed for, at medarbejderne overfor borgere og pårørende bedre kan kommunikere, hvorfor de prioriterer de opgaver, de gør, i den konkrete situation.

Kommunerne peger på, at medarbejdere, der er stærke i viden om og forståelse af kerneopgaverne, står bedre rustet til at håndtere den stigende kompleksitet i borgernes krav, ønsker og behov.

Medarbejderne fungerer bedre i krydspresset mellem koordinering og ensartetheden i ydelser og et tiltagende komplekst behov for pleje blandt borgerne.

## EKSEMPLER PÅ REDSKABER OG VÆRKTØJER I INDSATSEN

I et projekt er der udarbejdet et skema til brug i de enkelte afdelinger. Her har hver afdeling indskrevet deres kerneopgaver og prioriteret dem ift. antal sygemeldte medarbejdere.

Som eksempel på et redskab har kommunerne blandt andet arbejdet med afvikling af faste tavlemøder, hvor den kommende uges "to-do" er blevet vendt. Tavlemøderne er brugt til at tage højde for medarbejdersituationen i enheden/afdelingen.

Et andet redskab, der er taget i anvendelse, er overleveringsmøder mellem vagtskifte. Overleveringsmøderne har til formål at sikre videreformidling af eventuelle udfordringer hos borgerne.

## HVORDAN KAN INDSATSEN IMPLEMENTERES?

I mange kommuner har et væsentligt implementeringsgreb været afholdelse af temadage, seminarer, personale arrangementer med procesunderstøttelse af enten en ekstern konsulent eller fra centralt hold i udviklingskonsulent fra HR/Personale. Her er der arbejdet med at nedbryde politiske mål til konkrete opgaver i de enkelte afdelinger.

Arbejdet i afdelingerne har krævet høj grad af medarbejderinvolvering for at få at opnå ejerskab til resultaterne. Sammen med medarbejderne, er der udarbejdet procedurer for, hvordan man samarbejder på tværs af vagtskifte, så der sker en god overlevering af opgaver på tværs, og således kerneopgaverne løses.

I flere projekter er arbejdet blevet fulgt op af udarbejdelse af informationsmateriale med plakater mv.

Væsentligt for implementeringen er et kontinuerligt lederfokus. Derfor er der eksempler på kommuner, der har indarbejdet fokus på kerneopgaverne i et årshjulet for personalemøder, som skal bidrage til at sikre, at der er åbenhed og dialog om, om der er behov for løbende justeringer.

## ANBEFALINGER FRA KOMMUNERNE

- Fælles værktøjer til tavlemøder f.eks. værktøj til at synliggøre hvor stort arbejdspress, der er på arbejdsugen og med aktiv stillingtagen til, hvad der prioriteres, når der er få hænder til at løfte opgaven.
- Sikring af god overlevering af opgaver mellem vagtskifte.
- Øget kendskab til kerneopgaven kan give grundlag for udarbejdelse af prioriteringstrappe for dagens opgaver.
- Viden om og indsigt i kerne-opgaver giver større grad af stolthed og bredere mulighed for bedre relationer. Gode i historier at fortælle om dagligdags succeshistorier og gode resultater.
- Fokus på faglighed og prioriteringer – adgang til sparring, hjælp til prioriteringer af dagens opgaver og god introduktion til nye medarbejdere.

### Eksempel fra Brønderslev Kommune på klar prioritering af arbejdsopgaver, når der er færre "hænder"

Redskabet har til formål at skabe et overblik over prioritering af arbejdsopgaver ved sygefravær. Dette skal bidrage til at imødekomme det krydspres, som medarbejdere kan opleve mellem egne, leders og borgeres forventninger, når der er færre medarbejdere til at håndtere arbejdsopgaverne.

