användbart!

En kvartalstidskrift om arbetsmiljöforskning, 3/2015

Foto: Roland Cox

Yvonne Trastell hör till de välutbildade inom demensvården. Mötet med människor kräver kunskap och stöd.

Riskabla yrken – att arbeta med människor

Yrken som lärare, sjuksköterska och socialarbetare, där man arbetar med människor, kan vara stimulerande och livgivande, men också oerhört slitsamma när tiden inte räcker till och uppdraget är oklart. I kontaktyrken är risken högre än i andra yrken att insjukna i en psykisk diagnos. Forskningen visar att den som ger stöd till andra också själv behöver ett socialt stöd för att orka med sitt arbete.

Tema: Kontaktyrken

Foto: Cornelia Ramler

Mer intressant läsning om kontaktyrken:

Socialt stöd behövs för bättre hälsa i kontaktyrken	*sid 3*
Extrem överbeläggning ledde till anmälan till Arbetsmiljöverket	*sid 5*
Företagshälsovården används inte förebyggande	*sid 7*
På spaning efter den goda återhämtningen	*sid 10*

Användbart! och www.arbetsmiljöforskning.se – utges av Arbetslivsjournalisterna ek. för.

Kontaktyrkena riskerar psykisk utmattning

Psykiska diagnoser har ökat till 27 procent av andelen nya sjukfall. Sedan 2011 är psykisk sjukdom den vanligaste diagnosen bland kvinnor. Det är i första hand kontaktyrkena som drabbas. I dessa yrken arbetar man med patienter, klienter, elever. Exempel på yrken är sjuksköterskor, lärare, hemtjänstpersonal och socialarbetare.

I takt med att stress och överbeläggning ökat i dessa sektorer har också sjukskrivningar med psykiska diagnoser ökat. Ett tydligt exempel i detta nummer är arbetet vid en psykiatrisk klinik som hade en extrem överbeläggning under lång tid.

***

Hur kan då en psykisk utmattning förebyggas? Hur ser ett bra arbetsmiljöarbete ut inom kontaktyrkena? Forskare vid IVL Svenska Miljöinstitutet letade förgäves efter goda förebyggande exempel inom kommuner och landsting.

Annan forskning, bland annat av Töres Theorell, visar att de som ger stöd också själva behöver ett socialt stöd. Ett emotionellt stöd är viktigt för att orka med arbetsuppgifterna. Gunnar Aronsson föreslår en dialog om uppdraget som ett verktyg i det förebyggande arbetsmiljöarbetet. Ingemar Andersson letar efter friskfaktorer i arbetet som kan ge återhämtning, balans och arbetsglädje.

***

Vi avslutar numret med ett besök på vårdcentralen Tallhöjden där personalen infört fredagsfika för att vila huvudet och få tid för reflektion.

Anna Holmgren

Innehåll nr 3/2015

Tema: Kontaktyrken

Socialt stöd behövs för bättre hälsa i kontaktyrken *sid 3*

Psykisk ohälsa störst risk för kvinnor i kontaktyrken *sid 4*

Extrem överbeläggning ledde till anmälan av arbetsmiljön *sid 5*

Företagshälsovården används inte förebyggande *sid 7*

Var femte i välfärdstjänstarbete är utmattad *sid 9*

På spaning efter den goda återhämtningen *sid 10*

Skål för fikarasten! *sid 12*

Foto: Roland Cox

En kvartalstidskrift om arbetsmiljöforskning publicerad på www.arbetsmiljöforskning.se **Utgivare** Arbetslivsjournalisterna Högalidsgatan 35, 11740, Stockholm www.arbetslivsjournalisterna.se

användbart!

Redaktion Anna Holmgren, chefredaktör, ana.holmgren@gmail.com, Eva Ekelöf, ansvarig utgivare, eva.ord@gmail.com, Roland Cox, Margareta Edling, Ragnhild Larsson, Suzanne Vikström
Layout Tango Media, Lars Ringberg

”Det sociala stödet enormt viktigt för hälsan”

Foto: Stressforskningsinstitutet

– Inom psykiatrin är de enorma kraven på att hantera sina känslor oerhört påfrestande för hälsan i längden, säger stressforskaren Töres Theorell.

I kontaktyrken arbetar man med människor, exempelvis som lärare, sjuksköterska, väktare, socialarbetare och omsorgspersonal.

–I kontaktyrken är det sociala stödet enormt viktigt för hälsan, säger Töres Theorell, professor vid Stressforskningsinstitutet i Stockholm.

Även flera andra faktorer påverkar hälsan. Att jobba under höga psykiska krav kombinerat med små kontrollmöjligheter, ger så kallat ”spänt arbete”. De negativa effekterna av detta påverkas av hur stort det sociala stödet är.

–Det sociala stödet är inte lika studerat som krav och kontroll, men är en viktig arbetsmiljöfaktor för att orka med jobbet, speciellt i kontaktyrken, säger han.

Höga känslomässiga krav

Töres Theorell har även forskat om sambandet mellan arbetsmiljö och hjärtsjukdomar, och han påminner om att i många kontaktyrken finns höga känslomässiga krav, som inom psykiatrin där han själv har jobbat.

”Att behöva dölja sina känslor är oerhört påfrestande.”

–Där är det enorma krav på personalen att kontrollera sina känslor, eftersom vissa patienter kan triggas av känsloyttringar. Då behövs hjälp med att hantera att man blir arg och ledsen ibland. Att behöva dölja sina känslor och hålla inne med allt är oerhört påfrestande för hälsan i längden.

Andra faktorer för bra hälsa

Det finns två slags socialt stöd: ”instrumentalt socialt stöd”, som är stöd i arbetsuppgifter och i att känna delaktighet och ”emotionellt socialt stöd”, som rör stöd i att hantera patienter, klienter och kunder på ett bra sätt. I yrken med höga känslomässiga krav

på jobbet behövs det emotionella stödet extra mycket.

En annan faktor är också viktig för att må bra på jobbet; balansen mellan ansträngning och belöning. En ömsesidighet i arbetssituationen. Det finns tre aspekter av belöning:

- Den materiella – lönen.
- Den psykologiska – belöning, beröm.
- Den sociala – befordran, bli betraktad som någon viktig.

I en ansträngning finns två delkomponenter, individens egen inre drivkraft och individens ansträngning för att matcha omgivningens krav. Det finns också en faktor som har att göra med i vilken grad individen har extremt höga ambitioner eller inte. När ansträngningen är hög och belöningen liten skapas obalans.

Organisatoriska åtgärder

Det sociala stödet är väldigt viktigt poängterar Töres Theorell, men förutsättningarna skiljer sig åt i olika branscher och för kvinnor respektive män. Kvinnor tycker i högre grad än män att det är viktigare med stöd från arbetskamrater.

– Det beror nog på att män och kvinnor jobbar i olika branscher, och att fler kvinnor än män jobbar i kontaktyrken.

I sin forskning har han sett att det sociala stödet går att förbättra med arbetsorganisatoriska åtgärder, exempelvis kulturella aktiviteter.

–Då får alla något att prata om utanför jobbet, och de kan få inspiration till lösningar att ta med sig tillbaka. Jag har också sett att chefsutbildningar med kulturella inslag och aktiviteter gör cheferna mer engagerade och empatiska.

Foto: John De Boer

En del patienter kan triggas av känsloyttringar. Då behövs hjälp med att hantera att man blir arg och ledsen ibland.

För att studera hur de anställda mår på jobbet använder Töres Theorell krav-kontroll-stödmodellen.

”När ansträngningen är hög och belöningen liten skapas obalans.”

Hälsan beror på hur mycket, respektive litet beslutsutrymme (kontroll) de har, och hur höga respektive låga kraven är. Exempelvis kan lite krav och brist på kontroll också leda till fysiska och psykiska sjukdomar. Inom vården är det ofta ökade krav och minskad kontroll. Ändå kan stödet fungera bra.

–Personalen kan ha en dålig arbetsmiljö, men om de bygger upp en bra kamratanda där de stöttar varandra kan det funka ändå.

Suzanne Vikström

Psykisk ohälsa störst risk för kvinnor i kontaktyrken

I kontaktyrken är risken hög att insjukna i en psykisk diagnos. Kvinnor är mest i farozonen, enligt Försäkringskassans rapport "Sjukfrånvaro i psykiska diagnoser" från 2013.

–Jag följer sjukskrivningarna nu, utreder och analyserar vidare vad som sker. Just nu jobbar vi också internt med att granska vår egen sjukfrånvaro, säger Ulrik Lindvall, analytiker, avdelningen för Analys och prognos, Försäkringskassan, och medförfattare till rapporten.

Flest påbörjade sjukskrivningar med psykiska besvär per anställd var 2013 bland präster, psykologer, behandlingsassistenter, säkerhetspersonal och övriga servicearbetare. Detta styrks i en rapport från Arbetsmiljöverket, 2011, där de som upplevde sitt jobb som psykiskt påfrestande till största delen arbetade med andra människor, som patienter, klienter och brukare.

Störst risk i det offentliga

2013 löpte offentliganställda högre risk att insjukna med psykisk diagnos, det gäller både kvinnor och män. Och jämfört med privatanställda är överriskerna för män betydligt högre.

Sedan 2011 har psykisk sjukdom varit den vanligaste diagnosen bland kvinnor. Rapporten från 2013 visar att psykiska diagnoser är den vanligaste sjukskrivningsorsaken bland kvinnor, 28 procent högre än för män.

Många yrken med brister i den psykosociala arbetsmiljön finns inom offentlig sektor med drygt 820 000 anställda. Där finns sjuksköterskor, barnmorskor och övriga specialistsjuksköterskor, vård- och omsorgspersonal, gymnasie-, grundskol- och förskollärare, grupper där flest kvinnor jobbar.

Suzanne Vikström

Psykiatrin vid Norrlands Universitetssjukhus:

Extrem överbeläggning ledde till anmälan av arbetsmiljön

Sjuksköterskorna på psykiatriska kliniken avdelning 1 och 2 på Norrlands universitetssjukhus (NUS), har efter fyra år av hög arbetsbelastning på grund av extremt höga överbeläggningar fått hopp om en bättre arbetsmiljö.

Foto: Jan Alfredsson

Sjuksköterskorna på kliniken riskerar sin hälsa enligt Arbetsmiljöverket, som kräver att arbetsgivaren ska göra något åt överbeläggningarna.

Nu finns en handlingsplan för att få ner överbeläggningarna, efter anmälan till Arbetsmiljöverket. Sjuksköterskan och skyddsombudet Fredrik Boberg har jobbat på avdelningen i åtta år och varit skyddsombud i tre år.

Han välkomnar planen, men vill se konkreta resultat innan han helt vågar tro på den. Som situationen har varit, och innan allt i handlingsplanen är åtgärdat finns konsekvenser kvar, konstaterar han.

– Som skyddsombud ser jag också en ökad risk för hot och våld när väldigt många som mår dåligt ska samsas på en liten yta.

Foto: Marie Norlin

Fredrik Boberg

Fredrik Boberg har själv blivit slagen och fått sina glasögon förstörda. Svårt att avgöra om det beror på överbeläggningarna, menar han, men han ser tydligt att det skapar en frustration hos patienterna när personalen inte har tid för dem.

Hög personalomsättning

Han jobbar på Norrlands största psykiatriska klinik i Umeå, med totalt drygt 400 anställda. På avdelning 1 där han jobbar är den totala bemanningen dagtid en dagsjuksköterska, åtta sjuksköterskor och tio skötare. På natten är de fyra sjuksköterskor och fyra skötare.

Under de senaste 1,5 åren har personalomsättningen varit hög med en rekrytering på 18 personer varav 11 sköterskor under den tiden. Enligt Fredrik Boberg har två sjuksköterskor slutat på grund av för hög arbetsbelastning. Två har sjukskrivits av samma orsak under det senaste året.

> *”Det var en extremt hög överbeläggning, på över hundra procent.”*

Extremt hög överbeläggning

Avdelning 1 har 13 vårdplatser, precis som på tvåan, och har liksom dem konstant haft överbeläggningar ända sedan 2011. Det som till slut ledde till att Vårdförbundets huvudskyddsombud gjorde en anmälan till Arbetsmiljöverket i maj i år var när de hade 24–25 patienter på 13 vårdplatser.

– Det var en extremt hög överbeläggning, på över hundra procent. Det är inte patientsäkert och inte heller säkert för oss. Det gick inte längre, säger Fredrik Boberg.

De vanligaste diagnoserna på Fredrik Bobergs avdelning är depression, ångest och bipolär sjukdom. Tanken är att patienternas vårdtid ska vara kort, men den har i princip fördubblats det senaste året.

Han berättar att överbeläggningar skapar en enorm stress för sjuksköterskorna, och att ingen hinner ta rast. De har sina fasta rutiner som måste hinnas med. Bland annat medicinutdelning, ronder och patientsamtal, som också blir lidande på grund av tidsbrist.

Inspektion och hot om vite

Patientomsättningen på avdelningen är relativt hög, 3–4 nya patienter per dygn är inte ovanligt. Uppgifterna om att det inte har skett någon ökning av rapporterade hot- och våldshändelser det senaste året menar han kan vara

missvisande. Händelserna rapporteras inte alltid.

Efter en anmälan gjorde Arbetsmiljöverket en inspektion där de såg bristerna i arbetsmiljön. Sjuksköterskornas arbetsbelastning var hög och bemanningen låg. Inspektören såg att de hade svårt att hinna ta raster och därmed riskerade att drabbas av ohälsa eller olycksfall. Ett tecken på hög arbetsbelastning inom vården är enligt Arbetsmiljöverkets bedömning en medelbeläggning överstigande 90 procent i mer än tre månader.

I Arbetsmiljöverkets PM angående inspektionen som gjordes på klinikens avdelningar 1 och 2 den 8 juni 2015, framgår att arbetsgivaren skulle vidta följande åtgärder:

- Att vårdplatser stängs om inte grundbemanningen uppfylls.
- Att man stänger ner överbeläggningsplatserna.
- Att patienter på permission räknas in i beläggningslistan.
- En mer utförlig handlingsplan/arbetsmiljöplan för att förbättra den psykosociala arbetsmiljön upprättas.
- Tydliga riktlinjer och kriterier utformas om vad som gäller vid inläggningar, där ansvarig läkare tar hela ansvaret för till vilken avdelning patienten ska.

Handlingsplan med åtgärder

Efter hot om vite på 100 000 kronor upprättades en handlingsplan för att förbättra arbetsmiljön genom att få ner överbeläggningarna, som skulle vara klar senast den 30 september. Den arbetades fram i samarbete med Vårdförbundet, arbetsgivaren och landstinget.

Foto: JCB Spares

Arbetsgivaren och Vårdförbundet har kommit överens om en handlingsplan.

Några av åtgärderna är: nya rutiner när läkare skriver in patienter, kompetensutveckling för sjuksköterskorna, mentorskap för nya sjuksköterskor, och en tydlig löneutveckling.

Fredrik Boberg tycker att det är bra att handlingsplanen har upprättats, men vill se resultat med att få ner och få bort överbeläggningarna.

–Stressen gör att man hela tiden känner sig otillräcklig.

”Stressen gör att man hela tiden känner sig otillräcklig.”

En annan slags stress är också de höga känslomässiga kraven i jobbet. Att ständigt behöva lägga band på sina känslor för att inte påverka patienter som kan triggas av olika känsloyttringar. Det emotionella sociala stöd som finns nu är handledning och gruppstöd hos en psykolog.

–Men då är det fokus på patientvården och omvårdnadsproblem. Det finns inget stöd för enskilda medarbetare i det dagliga arbetet. Vi har tagit upp detta för diskussion men är inget vi kommit igång med ännu, säger Fredrik Boberg.

Suzanne Vikström

Överbeläggningen i siffror

Vid inspektionen noterades

- Avdelning 1 har 13 vårdplatser med inriktning mot nyinsjuknade, depression och ångest mellan 18–60 år.
- Avdelning 2 har 13 vårdplatser med inriktning mot psykos och personlighetsstörningsproblematik.
- Respektive avdelning har fem överbeläggningsplatser.
- Avdelning 1 och 2 har sedan 2011, enligt redovisade statistikuppgifter, haft över 100 procent beläggning i genomsnitt.
- Under perioden 1 januari – 4 juni 2015 har beläggningen i genomsnitt varit 127 procent på avdelning 1 och 111 procent på avdelning 2.
- När huvudskyddsombudet gjorde framställningen var 24–25 patienter inskrivna på avdelning 1 och 26 på avdelning 2.

Enkät om arbetsmiljön – hösten 2014

- Omfattade all personal på avdelningarna. Innehöll även frågor om den psykosociala arbetsmiljön.
- 51 personer svarade. Angående upplevelse av stress avviker enligt arbetsgivaren inte resultatet särskilt mycket från referensgruppen.
- 16 procent uppger att de känt sig stressade.
- 16 procent att de känt sig lätt irriterade.
- 24 procent att de haft sömnsvårigheter.
- 22 procent att de ofta har för mycket att göra.
- Arbetstagarna har också nyligen besvarat en medarbetarundersökning.
- Svarsfrekvensen på avdelningarna var mycket låg (mindre än 30 procent svarade på enkäten) vilket gör att resultatet är svårt att värdera.

Företagshälsovården används inte förebyggande

Foto: melodi2

Långvariga sjukskrivningar kan förhindras med ett effektivt förebyggande arbetsmiljöarbete.

I kommuner och landsting arbetar företagshälsovården sällan med förebyggande arbetsmiljöarbete, trots höga sjukskrivningstal. En ny studie visar hur en rad faktorer styr arbetsmiljöarbetet bort från det förebyggande arbetet mot det individinriktade.

Risken att bli långvarigt sjukskriven är dubbelt så stor för kvinnor anställda i kommuner och landsting jämfört med kvinnor anställda i det privata näringslivet. Det visar AFAs statistik från 2014.

Majoriteten av anställda i kommuner och landsting är kvinnor. Medelåldern är hög. Få av männen, men en tredjedel av kvinnorna, arbetar deltid. Ändå blir de sjukskrivna. Avgörande arbetsmiljöuppgifter delegeras till de enskilda cheferna, men det kan vara svårt för dem att känna till vilka åtgärder som behövs för att förebygga ohälsa på arbetsplatsen. Det är här företagshälsovården förväntas komma in med sitt expertstöd.

Lisa Schmidt och John Sjöström, IVL Svenska miljöinstitutet, har undersökt hur kommuner och landsting använder företagshälsovården. I elva kommuner och landsting har chefer, skyddsombud, anställda och företagshälsovård intervjuats. Studien, ”Användning av företagshälsovård i kommuner och landsting” (www.ivl.se/publikationer, rapport C125), har finansierats av AFA Försäkring.

”Samverkan fungerar bristfälligt i kommuner och landsting.”

IVL har tidigare gjort en liknande studie inom den privata sektorn, ”Vägar till framgångsrikt samarbete med företagshälsovården” (www.ivl.se/publikationer, rapport B1990). Där finns en rad goda exempel tillsammans med sex nyckelfaktorer för ett framgångsrikt samarbete.

Privata sektorn ligger före

Tanken var att göra samma sak här, men några lika goda exempel stod inte att finna bland kommuner och landsting. Kommuner och landsting har, jämfört med andra branscher, tillgång till företagshälsovård i stor utsträckning. Men resultatet visar att den inte används så som arbetsmiljölagstiftningen är tänkt.

– Avsikten i såväl lag som avtal är att företagshälsan anlitas i samverkan med arbetsgivare och anställda till stöd för arbetsmiljöarbetet. Men samverkan fungerar bristfälligt i kommuner och landsting, säger Lisa Schmidt.

Arbetsgivarstöd

I stället är det personalavdelningen, HR, som får definiera vilka behov som finns. I kommuner och landsting ligger upphandlingen och den löpande kontakten med företagshälsovården helt på HR.

– Företagshälsan har blivit ett stöd till HR, säger hon.

Vad är då HRs uppgift? För-

utom personalfrågor, rekrytering och utvecklingsfrågor kopplas HR ofta in vid sjukskrivning och rehabilitering. Men det är inte HRs uppgift att driva förebyggande arbetsmiljöarbete på arbetsplatsen. HR har inga befogenheter över dålig ventilation i förskolan eller usel schemaläggning. HR är inte med i de processerna.

Elefanten i rummet

HR har i stället fokus på individer, inte på arbetet och dess utformning. Insatserna blir därför individuella.

Följden blir att cheferna, som ofta har många underställda, blir ensamma med arbetsmiljöfrågorna, utan tillräckliga kunskaper, pengar, tid och befogenheter.

HR har i många fall ingen egen kompetens inom arbetsmiljöfrågorna.

– Resultatet blir att det satsas mycket på friskvård och hälsofrämjande insatser på individerna i kommunerna, men inte på att utveckla arbetet och arbetsplatserna, säger John Sjöström.

Många uppskattar verkligen satsningar på hälsa, på kurser i att sluta röka, viktnedgång och mindfulness. Men vad utlöser till exempel stressen? Är det överbeläggningen, arbetsvillkoren, bemanningen?

– Cheferna, liksom skyddsombud och anställda, vet ofta vilka som är de största arbetsmiljöproblemen och riskerna och hur de är kopplade till organisationen.

– De ser elefanten som står mitt i rummet, säger John Sjöström.

Nå fram till politiker

En viktig skillnad mot studien om den privata sektorn var att där var ledningen uttalat intresserad. Arbetsmiljön stod högt på dagordningen och företagshälsan var ofta inblandad i diskussionerna.

– I den offentliga sektorn får företagshälsovården ofta ingen möjlighet att diskutera arbetsmiljöfrågor med politikerna. Men det finns undantag, säger John Sjöström.

Det finns få kanaler för att kommunicera arbetsmiljöfrågorna från golvet till politikerna.

– Politikerna kommunicerar med HR, som får avrapportera, säger han.

Politikerna styr ramarna och bestämmer storleken på budgeten och vart pengarna ska gå. Studien visar också att i brist på experthjälp

Foto: Eva Ekelöf

Lisa Schmidt och John Sjöström.

försöker man hitta på lösningar själv på arbetsplatserna.

– Det finns otroligt många olika lösningar i en och samma kommun och mellan förvaltningar.

Ett exempel är att sätta tennisbollar på benen på stolarna i förskolan när det bullrar för mycket. I stället för att köpa in rätt stolar från början.

> *”De ser elefanten som står mitt i rummet.”*

Kvantitet och kvalitet

Det finns sällan en målstyrning av arbetsmiljön, till skillnad från i andra styrsystem, vilket påverkar arbetsmiljöarbetets roll, status och position.

– I den privata sektorn styr kvaliteten mer än i kommuner och landsting. Där är det mer ekonomin som styr, menar John Sjöström.

– Man tänker inte på vad man vill ha ut av företagshälsan och vad lagstiftningen kräver. Det blir en budgetfråga i stället. Den ekonomiska styrningen och köp och sälj-tänkandet påverkar företagshälsans arbete och möjligheter, säger Lisa Schmidt.

– Även om ekonomin var viktig också i den privata sektorn, fanns tydligare mål för vad företagshälsan skulle bidra med på lång sikt.

Misstro mellan parterna

Avtalen med företagshälsan är en annan faktor som styr. I avropsavtal, så kallade nollavtal, debiteras bara när tjänster tas i anspråk. När avgiften är baserad på antalet anställda ligger fokus ofta på rehabilitering och hälsokontroller.

– Företagshälsan blir i väldigt liten utsträckning insläppt på arbetsplatsen. Oftast är det individen som går till företagshälsan, säger Lisa Schmidt.

– Det finns ibland till och med en uttalad misstro mellan parterna. HR och cheferna upplever då inte företagshälsan som den resurs den skulle kunna vara, tillägger hon.

Upphandlingsreglerna styr också företagshälsan.

– Skyddsombuden bör vara med och formulera avtalet och vid förhandlingen, men så ser det ut i ytterst få kommuner. Upphandlingarna är tidsbegränsade och det kan vara svårt att etablera långsiktigt arbete, säger Lisa Schmidt.

Systematiskt arbete

Enligt Arbetsmiljöverket borde SAM, systematiskt arbetsmiljöarbete, vara en utgångspunkt i det förebyggande arbetet. Men kommuner och landsting har inget bra SAM. Arbetsmiljöverkets rapporter nr 11 och 12, 2013, som analyserar systematiskt arbetsmiljöarbete, visar på utbredda brister.

Arbetsmiljöarbetet är delegerat till chefer med otillräckligt med tid, pengar och befogenheter. Det finns inga mål för arbetsmiljöarbetet. Styrningen saknar riskbedömningar. De rutiner som finns följs inte alltid. Det brister i resurser, tid, kunskap och delegation. Arbetet styr mot sjukfrånvaro mer än arbetsmiljö.

Eva Ekelöf

Otydligt uppdrag i välfärdstjänstarbete:

Var femte är utmattad

Ett otydligt arbetsuppdrag och otillräcklig återkoppling i välfärdstjänster har starkt samband med bristande återhämtning efter jobbet. Det visar en ny studie. Det är när själva uppdraget formas som arbetsvillkor och arbetsmiljö skapas. I den fasen finns möjlighet till förebyggande arbetsmiljöarbete. Ett verktyg för detta är uppdragsdialogen.

Foto: Philip Schneider

Resurser och krav i arbetet påverkar om det är möjligt att varva ner.

Det är Gunnar Aronsson, professor i arbetsorganisation vid Stockholms universitet, som använder begreppet uppdragsdialog och kallar det ett redskap i en sådan process.

Med kollegor har han undersökt arbetsuppdraget och olika balanser i arbetsmiljön och deras betydelse för återhämtning i välfärdstjänstearbete i två kommuner. Studien är finansierad av AFA Försäkring.

–Interventionen är en kombination av kartläggning och aktionsforskning där deltagarna förhoppningsvis ser på sitt arbete med nya ögon – som ett uppdrag, säger Gunnar Aronsson.

Foto: Cecilia Bruzelius, SU

Gunnar Aronsson

Den enskilde har ett eget uppdrag men är också deltagare i enhetens, förvaltningens, ja kanske till och med hela samhällssektorns uppdrag.

–I våra workshopar har cheferna haft lätt att känna igen sig i modellen. Men det behövs en hel del diskussion, lägger han till.

Ohälsa av bristande resurser

671 personer har besvarat en enkät. De var i genomsnitt 47 år och 87 procent var kvinnor. Frågorna handlade om kvalitet och kvantitet, krav och kontroll, ansträngning och belöning, socialt stöd och hälsa, inflytande i arbetet och anpassad arbetsbelastning, egen kapacitet, återkoppling och återhämtning.

–Vi ser tydligt hur resurser och krav i arbetet påverkar möjligheten att varva ner efter jobbet. Individen har svårt att mentalt frigöra sig från arbetet. Vi ser också hur bristande återhämtning hänger ihop med ohälsa, säger han.

18 procent utmattade

Analysen visar att 18 procent var utmattade. De återhämtade sig inte efter arbetet inför nästa arbetsdag. I den gruppen var många unga med eftergymnasial utbildning.

–Socialsekreterarna upplever att de inte gör ett så bra jobb som de skulle vilja och de anser att uppdraget de har inte är tillräckligt tydligt. Dessutom är de överbelastade, säger Gunnar Aronsson.

Man behöver tydliggöra mål i arbetet och matcha dessa med resurser, särskilt i grupper av handläggare, som arbetar med människor i nödsituationer, menar han.

I mellangruppen, 51 procent, fanns mycket hemtjänstpersonal som hade svårt för att koppla bort jobbet. Den tredje gruppen, de alerta, som återhämtade sig bra, bestod av 31 procent.

De som inte återhämtade sig hade de svåraste arbetsvillkoren. Det handlade om kvalitativ och kvantitativ belastning. Kvantitativ belastning handlar om att ha för mycket att göra. Kvalitativ belastning handlar om att ha för svåra arbetsuppgifter. Det är värre att misslyckas med kvalitet än kvantitet.

–Lyckas man inte göra ett kvalitativt bra jobb påverkas yrkesidentiteten.

”Bristande återhämtning hänger ihop med ohälsa.”

Den som har för mycket att göra har lättare för att lägga ansvaret utanför sig själv och den psykologiska påverkan blir mindre, säger han.

De som återhämtade sig bättre hade också bättre resurser, kontroll, återkoppling och socialt stöd.

Samband mellan återhämtning och hälsa var starkt i de tre grupperna, där de som var alerta också hade den bästa hälsan. Bland de som inte återhämtade sig fanns 28 procent med en lättare psykisk ohälsa, enligt en internationell skala.

Eva Ekelöf

På spaning efter den goda återhämtningen

Mötet med patienter kan vara stimulerande, livgivande – och slitsamt. Riskfaktorerna i vården är kända. Ett forskarteam i Skåne vänder på steken och söker i stället friskfaktorerna i arbetet.
Kan man fika sig frisk?

Han är inte helt nöjd med den där formuleringen, Ingemar Andersson, biträdande professor i folkhälsovetenskap. Det där om att fika sig frisk fanns som en tillspetsning i ett pressmeddelande.

Men något ligger det i det. Forskarna vill hitta skarpa åtgärder som kan stärka den återhämtning som sker under arbetsdagen.

– Fikat är betydelsefullt, att gå ifrån, ta en paus, prata om jobb och annat. Fikat är inte den viktigaste faktorn men kan vara en pusselbit, säger Ingemar Andersson.

Han finns på Högskolan Kristianstad som i detta projekt samarbetar med Lunds universitet och Region Skåne. Inte mindre än 26 vårdcentraler i nordöstra Skåne ingår i studien som fått treårigt stöd från AFA Försäkring.

Foto: Privat

Ingemar Andersson

– Vårdjobb kan skapa tillfredsställelse, men det kan också dränera en på energi att hela tiden ha samtal, känna empati och gå in i andra människors liv, säger Ingemar Andersson.

Telefontid stressar

Stress inom vården ökar, gör anställda sjuka och får erfarna att säga upp sig. Bodil Heijbel, specialistläkare inom smärtlindring och allmänmedicin, deltar i forskargruppen. Hon jobbar nu med att samla in material. Hon berättar bland annat att sköterskorna sitter mycket i telefonmottagning, ska ge råd och göra snabba avgöranden om att boka skötersketid eller läkartid.

– Det kan vara väldigt pressande. En ny stressfaktor är att det ska mätas hur länge patienterna får vänta i kö. Nu kan sköterskan sitta och prata med en patient och samtidigt se att det är 25 till på vänt, säger hon.

Det finns också krav på hur många patienter som passerar en läkare eller sjukgymnast under en dag.

– Det tar de upp på varje vårdcentral som en stressfaktor, berättar Bodil Heijbel som tillsammans med en doktorand under hösten intervjuar grupper av anställda vid nio vårdcentraler.

– Från styrande håll är man i och för sig intresserad av kvalitet, men man trycker på kvantitet. Det innebär stress.

Foto: Roland Cox

Fikat är inte den viktigaste faktorn, men kan vara en viktig pusselbit.

Det hälsobringande

Så vad är det då som gör att personal trots pressen oftast håller sig friska och gillar att gå till jobbet? Vad är det som är ”salutogent”, alltså hälsobringande?

– Vad som ger återhämtning på fritiden vet man ganska väl, men återhämtning i arbetet är inte särskilt väl beforskat, säger Bodil Heijbel.

Underlaget till den nya studien är en enkät som gjordes förra året bland drygt 500 anställda vid vårdcentralerna i nordöstra Skåne.

– En stor fördel med det är att vi får ett material underifrån, från medarbetarna själva.

Enkäten visade på främst tre viktiga hälsofaktorer: Återhämtning, balans och positiva upplevelser.

Intervjuerna i fokusgrupper ska bland annat ge exempel på vad som skapar återhämtning.

– Det kan vara enkla saker som att ta paus, att djupandas, resa sig från

stolen, köra någon enkel rörelseövning och att fika tillsammans, säger Bodil Heijbel som arbetat i vården i nära 40 år.

Balans handlar om att få arbetsliv och privatliv att harmoniera. Under etiketten ”positiva upplevelser” finns allt som får de anställda att känna glädje i jobbet – lagom utmaningar, meningsfulla och utvecklande uppgifter.

–Att man får utföra de arbetsuppgifter som man är utbildad för, säger Bodil Heijbel.

Foto: Privat

Bodil Heijbel

Smånöjen som att visa varandra knasiga klipp i mobiltelefonen kan locka tanken åt ett helt annat håll och lätta på trycket en stund.

–Det är viktigt att få skoja och skratta tillsammans med arbetskamraterna ibland.

Ingemar Andersson:

–Den positiva upplevelsen buffrar belastningen och gör att man tål mer.

Bra chef lyssnar

Att det finns kommunikation och är högt i tak är också viktigt för en positiv jobbupplevelse, menar Bodil Heijbel. Och att det finns en demokratisk chef.

–En bra chef är inkännande, bekräftande, försöker hitta lösningar, ger återkoppling.

Hon påpekar att det finns en hel del ensamarbete på vårdcentraler, både för läkare, sjukgymnaster och andra. En hälsobringade faktor är därför att det finns en ”överlappning”, menar hon.

–På vårdcentraler där man upplever att man har det bra, där överlappar man ofta varandras arbetsuppgifter. Om alla har en bredd i kunskaper kan man samarbeta mer. Om inte jag hinner finns det någon annan som kan ta vid. Det ger en trygghet som minskar stressen.

”Det är viktigt att få skoja och skratta tillsammans.”

Ingemar Andersson:

–För en läkare kan det innebära att man går till ett äldreboende, gör hembesök, har BVC en del av dagen och akutpatienter en del av dagen. Varierade arbetsuppgifterna är också en sorts återhämtning. Det gäller annan personal också. Att mottagningspersonalen kan rotera mellan olika uppgifter där det är möjligt.

Finns det inte en risk för att positivt tänkande kan skyla över verkliga problem, som underbemanning?

–Jo, det får man se upp med. Vi ska inte blunda för stress och ökad belastning. Det positiva får inte vara en genväg, att låta arbetsgivaren lägga på mer och tänka att med positiva medarbetare så klarar vi det.

Tid är en viktig faktor för att det hälsobringande ska få utrymme, menar Ingemar Andersson.

Ny enkät

Fokusintervjuerna under hösten ska utmynna i ett antal nya enkätfrågor som går ut till de 26 vårdcentralerna i vår.

–Man kan säga att vi nu djuplodar i begreppet återhämtning, frågar personalen när de känner sig återhämtade och hur det känns i kroppen och själen.

Målet är att få fram ett antal åtgärder som man sedan kan prova ute i verksamheten 2017, i en interventionsstudie. Då kan man göra konkreta förändringar i vardagen på vissa vårdcentraler och jämföra utfallet med andra som jobbar som vanligt.

–Vi vet att det är pressat, att det inte går att få mer fri tid under arbetsdagen. För oss gäller det att hitta strategier för att återhämta sig snabbt, säger Bodil Heijbel.

–Återkoppling är en sådan sak som inte behöver kosta tid eller pengar men som bidrar till god stämning.

Roland Cox

Foto: Roland Cox

På Tallhöjdens vårdcentral (se nästa sida) försöker man hålla rasterna privata, inte jobbrelaterade. Från vänster Lotta Beckman, Anneli Pedersen, Karin Andersson, Maria Jansson, Agneta Adamsson och Kerstin Agdahl.

Skål för fikarasten!

Foto: Roland Cox

Lotta Beckman och Ann-Helene Gripenstam skålar för fikarasten.

På Tallhöjdens vårdcentral i Södertälje är fikarasten viktig, i synnerhet på fredagar när kollegerna turas om att bjuda på frukostbuffé.

–Det vore hemskt om man inte fick fika tillsammans. Det sociala är jätteviktigt, säger Maria Jansson, medicinsk sekreterare.

–Jag sitter ju instängd på ett rum hela dagen, spetsar hon till det.
De som droppar in och droppar ut under en knapp timme verkar överens om att kaffestunden ska vara en utandning, inte något jobbmöte.

–Det är viktigt att lära känna varandra privat också, vem som har katt, hund, barn och vad mannen heter, tycker Anneli Pedersen, sjuksköterska.

Det är hennes tur i dag. Varje fredag turas man om att ordna rejält fika. Det står två sorters färskt bröd, ost, kallskuret, tomater och gurka på en bänk i det stora, ljusa rummet. Klockan är snart halv nio och de som ingår i fredagssystemet har tagit kaffe i den avancerade kaffemaskinen i köket intill. Man kan få svart, ”vitt” eller cappuchino med valfri styrka.

De skär en macka och slår sig ner i fåtöljerna.

–Vi har försökt att inte prata patientärenden när vi fikar. Det blir så ändå ibland, det kanske är enda tiden man har att prata jobb. Hur man ska göra med den eller den patienten, säger Anneli Pedersen.

–Över lag ser man fram emot rasten, man behöver en liten paus, vila huvudet och bara ha rast säger Susanne Thulin, sekreterare.

Fredagsfikat är något extra.

–Man är förväntansfull. Undrar vad som bjuds i dag! Det är snudd på lynchstämning om någon har glömt att ordna fikat, säger Ann-Helene Gripenstam, sekreterare.

Ett 30-tal läkare, sköterskor och administratörer jobbar på Tallhöjden, en gammal trivsam länga i utkanten av Södertälje centrum. Att alla fikar samtidigt verkar höra till ovanligheterna. Det är på APT man träffar samtliga, arbetsplatsträffen.

Om någon har haft en besvärlig patient, kanske blivit utskälld och behöver lasta av sig så knackar man på hos varandra, berättar Anneli Pedersen. Det är bättre att göra det här än hemma i familjen.

–Här vet alla vad man pratar om, säger hon.

De anställda träffas också yrkesvis, sekreterarna för sig, läkarna för sig. Ann-Helene Gripenstam är samordnare och träffar regelbundet andra med samma uppgifter, tre från Tallhöjden och tre från en annan vårdcentral.

–Det ska finnas tid för reflektion på arbetstid, tycker undersköterskan Lotta Beckman som också vill att kaffestunden ska vara privat och avslappnad.

Extra fredagsmys

Veckans raster har olika laddning.

–Varannan fredag eftermiddag när vi slutar sent köper vi med oss gott kaffebröd. Då är det nästan hemgång. Då har vi fredagsmys, avslöjar Lotta Beckman leende.

–På morgonen är vi nyttiga, på eftermiddagen släpper vi alla hämningar, skrattar Anneli Pedersen.

Roland Cox