

Forekomst af stor arbejdsmængde og tidspres

A1 Hvilken type arbejde udfører de ansatte?

A2 Hvilke arbejdsopgaver løser de ansatte?

- Hvad er de primære opgaver i det arbejde, de ansatte udfører?
- Hvilke andre opgaver løser ansatte?
- Hvordan er forholdet mellem primære og andre opgaver?

A3 Er der under løsning af arbejdsopgaverne kvalitative krav som fx:

- Høje krav til opmærksomhed? (fx ved krav om hurtige og præcise reaktioner)
- Høje krav til koncentration? (fx ved krav om konstant at være fokuseret)
- Høj sværhedsgrad i arbejdet/komplekse opgaver?
- Stort ansvar for andre mennesker eller værdier?

Hvordan viser disse krav sig i arbejdet, og hvilken betydning har de for arbejdsmængde og tidspres? Øger de risikoen for sikkerhed/sundhed?

A4 Hvad er karakteren af stor arbejdsmængde og tidspres (kvantitative krav)?

Hvordan ser travlheden ud?

- Store opgaver eller mange samtidige opgaver, der skal nås inden for en given frist? (Hvilke opgaver og hvilke frister?)
- Mange korte/stramme tidsfrister og hasteopgaver?
- Akutte uforudsete opgaver, afbrydelser, forstyrrelser eller forhindringer i arbejdet, fx it-nedbrud eller andre problemer?

A5 Hvad er omfanget af stor arbejdsmængde og tidspres?

Intensivt arbejde, fx:

- Højt arbejdstempo fysisk og/eller mentalt? (hvor meget af arbejdsdagen/-ugen?)
- Manglende variation mellem intensive og mindre intensive opgaver?
- Manglende pauser? (hvilke pauser er der ikke tid til, og hvor ofte er der ikke tid til dem?)
- Er der pauser, der ikke er reelle pauser, fordi arbejdet fortsat fylder, fx pga. opkald eller faglige spørgsmål fra kollegaer? (hvor ofte sker det?)

Arbejde i mange timer, fx:

- Mange arbejdstimer om ugen/lange arbejdsdage (hvor lange?) pga. stor arbejdsmængde og tidspres/forventning om at arbejde uden for sædvanlig arbejdstid? (hvordan kommer det til udtryk?)
- Hyppig inddragelse af fridage? (hvor ofte?)
- Overarbejde (evt. skjult for arbejdsgiver), som det ikke er muligt at afspadsere, og som vanskeliggør tilstrækkelig restitution? (hvor ofte, hvor meget, oparbejdet over hvor lang tid?)

Tidsmæssig udstrækning:

- Er der ansatte, der i lang tid har haft stor arbejdsmængde og tidspres?
- Hvem er udsat for stor arbejdsmængde og tidspres?
- Over hvor lang en periode?

A6 Arbejdsmæssige konsekvenser som tegn på, at risikoen er utilstrækkelig forebygget

Er der aktuelle arbejdsmæssige konsekvenser? Fx:

- Vigtige arbejdsopgaver, som ikke bliver udført?
- Vigtige frister/lovgivningsmæssige krav, der ikke bliver overholdt?
- Fastsatte service- eller kvalitetsstandarder, der ikke bliver overholdt?
- Kritik af det udførte arbejde fra ledelsen og kollegaer – eller fra borgere, pårørende, kunder og samarbejdspartnere, fx i form af klager?
- Konflikter, mistillid, samarbejdsproblemer eller krænkende handlinger internt i virksomheden?
- Konflikter med borgere, pårørende, kunder eller samarbejdspartnere?
- Alvorlige fejl i arbejdet?
- Negative konsekvenser for mennesker eller værdier, som de ansatte arbejder med?

- Arbejdsulykker eller nærved-ulykker (fx vold, akut fysisk overbelastning af kroppen)?
- Sygefravær eller sygenærvær (møder syg på arbejdet)?
- Personaleomsætning?

Hvad vil der ske, hvis de ansatte arbejder mindre intensivt/færre timer?

- Direkte negative konsekvenser opstår eller forværres, fx kritik og klager?
- Indirekte negative konsekvenser for mennesker eller værdier, som de ansatte arbejder med, opstår eller forværres?

<p>A7 Personlige konsekvenser som tegn på, at risikoen er utilstrækkelig forebygget</p> <ul style="list-style-type: none"> • Koncentrationsbesvær/hukommelsesproblemer? (Giver det problemer ift. arbejdet?) • Manglende overblik? • Nedsat humør eller tendens til gråd? • Øget irritation/kort lunte? • Oplevelse af faglig utilstrækkelighed? • Tendens til at isolere sig socialt? • Manglende overskud til aktiviteter uden for arbejdet? • Svært ved at slippe tanker om arbejdet uden for arbejde? • Søvnproblemer, fx pga. tanker om arbejdet? • Langvarig stress? • Angst eller depression? • Hovedpine, svimmelhed eller mavesmerter? 	<p>A8 Andre påvirkninger i arbejdsmiljøet – og øger de risikoen for sikkerhed/sundhed?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uklare krav eller modstridende krav i arbejdet (fx mellem kerneydelser/primære og andre opgaver eller mellem tid til opgaven og forventninger til service- eller kvalitetsniveau)? • Høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker? • Krænkende handlinger? • Vold? • Støj eller andre påvirkninger i det fysiske arbejdsmiljø?
--	--

Forebyggende tiltag ift. stor arbejdsmængde og tidspres

<p>B1 Hvordan er arbejdet planlagt og tilrettelagt?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tydelige mål, rammer og retningslinjer? • Tydeligt service- eller kvalitetsniveau? • Tydelig ansvarsfordeling? • Tydelige arbejds gange/arbejds metoder? • Hensigtsmæssig prioritering af opgaver? • Hensigtsmæssig fordeling af opgaver mellem ansatte/teams/afdelinger? • Afstemning af forventninger til service- eller kvalitetsniveau internt og med borgere, kunder m.fl.? • Klare procedurer for håndtering af klager fra borgere, kunder m.fl.? • Klare procedurer for håndtering af fejl? • Klare procedurer for håndtering af akut underbemanding (fx pga. sygdom eller uventede/nye opgaver) og for kontakt uden for arbejdstid? • God pausekultur? • Passende indretning og tekniske hjælpemidler, herunder IT-systemer og software? <p>B2 Hvordan foregår oplæring, instruktion og tilsyn?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ved de ansatte, hvilke opgaver de skal løse og hvordan? • Ved de ansatte, hvilke krav og forventninger der er til opgaveløsningens omfang, kvalitet og tidsforbrug? • Ved de ansatte, hvilke opgaver de skal prioritere, når den tilgængelige tid ikke er tilstrækkelig? 	<ul style="list-style-type: none"> • Har de ansatte de rette kompetencer, så de kan udføre arbejdsopgaverne? • Føres der løbende tilsyn med, at arbejdet udføres forsvarligt ift. stor arbejdsmængde og tidspres og i overensstemmelse med instruktionen? <p>B3 Hvordan sikrer virksomheden hjælp og støtte i arbejdet? Er der fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ledelsesmæssig hjælp til prioritering og planlægning af konkrete opgaver? • Faglig støtte og sparring til konkrete opgaver? • Forventningsafstemning mellem ledelse og ansatte om opgavemængde, service- eller kvalitetsniveau og tiden til rådighed? • Ledelsesmæssig konstruktiv feedback og anerkendelse for godt udført arbejde? • God dialog, så de ansatte trygt kan gøre opmærksom på stor arbejdsmængde og tidspres? <p>B4 Hvordan sikrer virksomheden de ansattes indflydelse i arbejdet ift:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valg af arbejds metoder, rækkefølge af opgaver, og hvem der arbejdes sammen med? • Fordelingen af opgaver, mængden af arbejde, tidsfrister og prioritering?
---	--

Husk:

- Oplysninger fra både ledelse og ansatte
- Undersøg om ledelse og ansatte har kendskab til de forebyggende tiltag, og om de vurderer, at tiltagene virker
- Tag stilling til og anvend evt. skriftlige data som fx APV, trivselsmåling, sygefraværstatistik
- Fokuser på én afdeling eller funktion, hvis det er muligt
- Få eksempler på arbejdssituationer med stor arbejdsmængde og tidspres
- Det er den aktuelle situation, der skal afdækkes, ikke ændringer