

# Stor arbejdsmængde og tidspres

## Spørgeguide om psykisk arbejdsmiljø

Denne spørgeguide er baseret på spørgsmål, som Arbejdstilsynets tilsynsførende bruger, når de fører tilsyn på virksomhederne med psykisk arbejdsmiljø, specifikt stor arbejdsmængde og tidspres. Spørgsmålene kan benyttes som refleksionsspørgsmål, når I vil blive klogere på stor arbejdsmængde og tidspres på jeres arbejdsplads. De kan hjælpe jer til først at afdække, om I har stor arbejdsmængde og tidspres på arbejdspladsen, hvornår det kan opstå, hvor udbredt det er, og om I har forebygget eventuelle problemer.

Stor arbejdsmængde og tidspres kan forstås som en ubalance mellem det arbejde, der skal udføres, og den tid, der er til rådighed til at udføre arbejdet. For, at der er tale om stor arbejdsmængde og tidspres, skal ubalancen medføre, at ansatte arbejder intensivt, fx i højt tempo eller uden pauser til restitution, eller i mange timer, som kan påvirke muligheden for restitution. Det betyder, at når der er stor arbejdsmængde og tidspres i en virksomhed, er der ansatte, som arbejder intensivt eller mange timer for at nå deres arbejdsopgaver.

### Forekomst af stor arbejdsmængde og tidspres

#### Hvilke arbejdsopgaver løser de ansatte?

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

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

- Høje krav til opmærksomhed?
- Høje krav til koncentration?
- Høj sværhedsgrad i arbejdet/komplekse opgaver?
- Ansvar for andre mennesker eller værdier?

#### Hvad er karakteren af stor arbejdsmængde og tidspres, og hvordan ser det 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?

#### Hvad er omfanget af stor arbejdsmængde og tidspres? Er der:

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?)
- Pauser, der ikke er reelle pauser, fordi arbejdet fortsat fylder, fx pga. opkald eller faglige spørgsmål fra kolleger? (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, 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?

**Oplever I arbejdsmæssige konsekvenser? (Kan være tegn på utilstrækkelig forebyggelse) 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 eller konflikter?
- Konflikter, mistillid, samarbejdsproblemer eller krænkende handlinger internt i virksomheden?
- Alvorlige fejl i arbejdet?
- Negative konsekvenser for mennesker eller værdier, som de ansatte arbejder med?
- Arbejdsulykker eller nærvæd-ulykker (fx vold, akut fysisk overbelastning af kroppen)?
- Sygefravær eller sygenærvær (møder syg på arbejdet)?

**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?

**Oplever I personlige konsekvenser? (Kan være tegn på utilstrækkelig forebyggelse) Fx:**

- Koncentrationsbesvær/hukommelsesproblemer? (Giver det problemer ift. arbejdet?)
- Manglende overblik?
- Nedsat humør, irritabel eller tendens til gråd?
- 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?

## Forebyggende tiltag ift. stor arbejdsmængde og tidspres

### Hvordan foregår oplæring, instruktion og tilsyn hos jer?

- 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?
- 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?

### Hvordan er arbejdet planlagt og tilrettelagt? Har I:

- Tydelige mål, rammer og retningslinjer?
- Tydeligt service- eller kvalitetsniveau?
- Tydelig ansvarsfordeling?
- Tydelige arbejdsgange/arbejdsmetoder?
- Hensigtsmæssig prioritering af opgaver?
- Hensigtsmæssig fordeling af opgaver mellem ansatte/teams/afdelinger?
- Afstemning af forventninger til service- eller kvalitetsniveau internt og med borgere/kunder/patienter?
- Klare procedurer for håndtering af klager fra borgere/kunder/patienter?
- 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 de nødvendige tekniske hjælpemidler, herunder IT-systemer og software?

### Hvordan sikrer I hjælp og støtte i arbejdet? Er der fx:

- 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 den tid, som er til rådighed?
- Ledelsesmæssig konstruktiv feedback og anerkendelse for godt udført arbejde?
- God dialog, så de ansatte trygt kan gøre opmærksom på, hvis de oplever stor arbejdsmængde og tidspres?

**Hvordan sikrer I ansattes indflydelse i arbejdet ift:**

- Valg af arbejdsmetoder, rækkefølge af opgaver, og hvem der arbejdes sammen med?
- Fordelingen af opgaver, mængden af arbejde, tidsfrister og prioritering?

**Er der andet I skal være opmærksomme på?**

- Vurdér i øvrigt, om der er andre påvirkninger i arbejdsmiljøet, der øger risikoen ved stor arbejds mængde og tidspres .og som I derfor også skal have fokus på. Det kunne fx være, at I arbejder med borgere med særlige behov eller at I arbejder i et meget konfliktfyldt miljø, hvor der er risiko for fysisk eller psykisk vold fra borgere/kunder/patienter.

Læs mere om forebyggelse og gode arbejdsliv i arbejdet med mennesker på  
[\*\*at.dk/faa-viden/relationer-paa-arbejde/\*\*](https://at.dk/faa-viden/relationer-paa-arbejde/)