

Fastholdelse og psykisk arbejdsmiljø i plejesektoren

Præsentation den 21. oktober på AM2008

Projekt Én ud af fem.

Gladsaxe, København og Roskilde kommuner
Frank Meier og Inge Larsen, CASA



1 ud af 5!

Program for workshop

- Præsentation af deltagende arbejdspladser
- Præsentation af projektets baggrund, formål og mål
- Drøftelse af tal for ophør og formål med at arbejde med fastholdelse
- Oplæg om projektets struktur
- Solterrassernes konkrete erfaringer fra projektet (Ligger ikke i pp-format)
- Præsentation af AI som metode
- Deltagerne afprøver interview vha. AI-spørgeguide
- Drøftelse af AI som metode
- Afrunding, spørgsmål og udlevering af projektmateriale



Deltagende kommuner i projekt: Én ud af fem

- **Københavns Kommune**
Plejecenter Solterrasserne (98 ansatte)
- **Roskilde Kommune**
Lokalcentrene Kristiansminde og Astersvej, samt to hjemmeplejegrupper (162 ansatte)
- **Gladsaxe Kommune**
Omsorgscenter Rosenlund, et dagcenter samt to hjemmeplejegrupper (253 ansatte)



Baggrund og formål

Baggrund

- Plejesektoren har problemer med rekruttering og fastholdelse af personale –
- i en tid hvor der bliver flere ældre og efterspørgslen stiger, og
- omstilling og effektivisering er en permanent udfordring på arbejdspladserne.

Formål

Projektet skal bidrage til at tiltrække, fastholde og udvikle medarbejdere og ledere i plejesektoren; og har særligt fokus på SOSU-assistenten, -hjælper og hjemmehjælper.

Metode

Gennem ophørsinterviews identificeres kritiske vilkår og begivenheder i plejepersonalets arbejde og der iværksættes indsatser som forebygger nedslidende rutiner og arbejdsgange – og derigennem kan bidrage til fastholdelse gennem et bedre arbejdsmiljø.

Mål

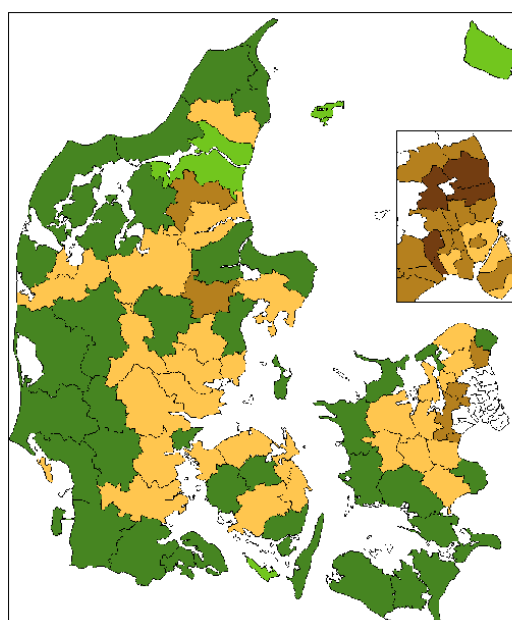
- At reducere ophør med 20 %.
- At indsamle og udgive viden om gode interventioner i plejesektoren (best practise).



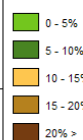
Udvalgte arbejdspladers personaleomsætning 2007

Arbejdsplads	Antal ansatte	Antal ophørte	Procent
Plejecentret Solterrasserne	98	19	19 %
Omsorgscenter Rosenlund	253	54	21 %
Roskilde Kommune, alle ansatte i hjemmeplejen inkl. psykiatri	1202	285	24 %
Lokalcentret Astersvej	50	11	22 %
Kristiansminde hus 4 og 6	43	9	21 %

* Antal ansatte er omregnet til fuldtidsstillinger



Personaleomsætning



Forklaring

Antal social- og sundhedspersonale, der er fratrådt ansættelse i kommunen i procent af antal ansatte, maj 2006 – maj 2007.

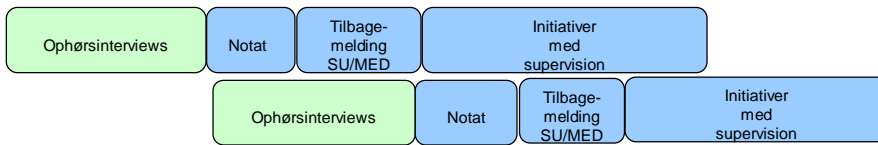
Nøgletal på ældreområdet

Kilde: KL

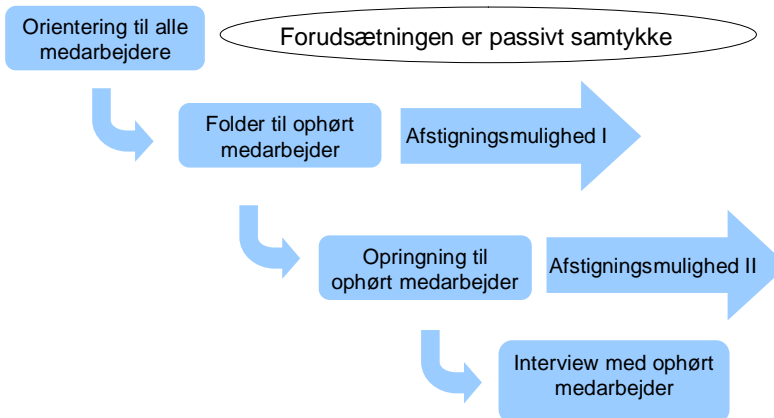


Projektets struktur I - Ophørsinterviews

Gennemførelse af ophørsinterviews i 12 måneder
på i alt 6 deltagende arbejdspladser



Ophørsinterviews procedure – to afstigningsmuligheder



Struktur II – Statusnotater til dialog på arbejdspladsen

Fremmer fastholdelse	Hæmmer fastholdelse	Eksisterende tiltag – det gør vi allerede	Ideer til tiltag (gode råd fra ophørte)
Generel oplevelse af godt kollegaskab. Fælles pauser.	Manglende kommunikation mellem dag- og aftenholdet.	Medarbejderarrangementer. Temadag om mobning&grænser	Styrke kommunikationen mellem dag- og aftenholdet. Hvad ønsker de hver især fra hinanden? Fx overlappning i en ½ time
Klare retningslinier og ansvarsfordeling	Uklare retningslinier, der løbende ændrer sig, kan give en følelse af usikkerhed og utryghed (især for udekørende)		Tydelige og stabile retningslinier (også i travle perioder). Udfordringen består i at skabe tryghed og udvikling sideløbende.
Dialog og medindflydelse	Mangel på åbenhed og mulighed for at tale om tingene. Frustration over manglende indflydelse	Undervisning og temadage om psykisk arbejdsmiljø.	Arbejde på at udvikle en kultur, hvor der lyttes, og det er accepteret og forventet at tale sammen - også ved uoverensstemmelser.



Eksempel på drøftede temaer og interventioner

Aktuelle temaer:

- Krav til dokumentation; herunder krav til IT kendskab.
- Mangel på arbejdskraft; herunder vikarer og udenlandsk arbejdskraft.
- Fleksibel arbejdstilrettelæggelse.
- Omstrukturering og forandringer.
- Nye ledelsesformer; mindre synlig ledelse.
- Kommunikation.

Foreløbige interventioner:

- Ledersparring
- Værdiseminar



Struktur III – Fællesseminarer for videndeling

Fællesseminar I	Fællesseminar II	Fællesseminar III
Opstart	Work in progress	Formidling af resultater
Netværk	Problemer og løsninger	Evaluering
Brainstorm og viden	Gensidig motivation	Fremtiden



AI som metode

AI en metode til organisationsforandring – gennem anerkendende undersøgelse

Nogle AI principper:

- Tager i afsæt i de positive erfaringer og succeser, idet der er mere energi i disse end i problemer og mangeltænkning.
- Spørger til de bedste oplevelser på arbejdspladsen, fordi de spørgsmål vi stiller, bestemmer de svar, som vi får.
- Bag ethvert problem ligger et ønske om noget bedre.

AI metoden arbejder ud fra en antagelse om, at undersøgelse og forandring (proces og resultat) ikke er to separate størrelser. Når man undersøger noget - sætter man samtidigt en forandringsproces i gang.



Introduktion til interview

I skal interviewe hinanden. 10 minutter til hver.

Formålet er, at I ser hvilke informationer interviewet kan give og at I prøver, hvordan det opleves at blive interviewet om sit arbejde. Interviewguiden stiller spørgsmål om, hvad der skaber den gode arbejdsdag – og hvad der gør, at man generelt er glad for sit arbejde.

Husk det er et interview og ikke en samtale – undgå derfor at kommentere eller diskutere det, der bliver sagt. Stil gerne uddybende spørgsmål og forføl det, som du synes er interessant.

Giv interviewpersonen tid til at svare (pauser er tegn på eftertænsksomhed).

Skriv stikord (brug så vidt muligt interviewpersonens egne ord og vendinger), så du i din gengivelse kan huske den præcise betydning.

God fornøjelse.



Eksempel på AI interview om den gode arbejdsdag

1. Tænk tilbage på en situation hvor du var rigtig glad for dit arbejde – hvad gjorde denne situation til en rigtig god oplevelse. Fortæl konkret hvad der skete:
 - › Hvem var involveret?
 - › Hvad gjorde de?
 - › Hvad gjorde du?
 - › Hvad tror du, der gjorde denne situation mulig?
2. Hvad er du glad for ved dit job i dag?
3. Hvad kan ændres på din arbejdsplads, som vil gøre den endnu bedre?
4. Fortæl hvorfor du i sin tid søgte jobbet? Hvilke forventninger havde du - og er de blevet indfriet?



Produkter i projektet

- Samtykkeerklæring
- Informationsbrev
- Informationsfolder
- Interviewguide + display
- Invitationer til fællesseminar
- Statusnotater til arbejdspladserne
- Rapport til Forebyggelsesfonden

