# - Styrk trivslen og arbejdsglæden og forebyg arbejdsbetinget stress

Skabelon til lokal udmøntning af socialområdets overordnede retningslinje: Forebyggelse af arbejdsbetinget stress

|  |  |
| --- | --- |
| **Personalegrupper omfattet af retningslinjen** | Medarbejdere og ledere på**Her skrives arbejdspladsens navn** **Kontaktpersoner:**Leders navn og tlf:AMR’s navn og tlf:TR’s navn/navne og tlf:Områdeleders navn og tlf: |
| **Formål** | *Tilskriv og slet ift. jeres arbejdsplads*Formålet er at fremme trivslen og arbejdsglæden og derved reducere eller minimere forekomsten af arbejdsbetinget stress på arbejdspladsen og hos den enkelte medarbejder. Der er risiko for stress, hvis der er mangel på indflydelse på eget arbejde, og der ikke er overensstemmelse mellem krav, der bliver stillet, og de ressourcer, der i bred forstand er til rådighed. Stress kan håndteres i kortere perioder, hvilket kan ses som noget positivt, men det er vanskeligt at håndtere langvarigt intensivt pres. Medarbejdere kan reagere forskellige på stress. Det er arbejdsgiverens ansvar at forebygge og håndtere arbejdsbetinget stress i samarbejde med medarbejdere, tillidsrepræsentanter og arbejdsmiljørepræsentanter. Det prioriteres, at der fra kommunens side udbydes forløb for medarbejdere og arbejdspladser med inspiration til at forebygge og håndtere arbejdsbetinget stress ”Godt i gang”. I Arbejdstilsynets bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø er der særlige bestemmelser om enkelte påvirkninger i det psykiske arbejdsmiljø, som arbejdsgiver skal sikre tilrettelægges og udføres således, at det er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt på kort og lang sigt i forhold til:* stor arbejdsmængde og tidspres
* uklare krav og modstridende krav i arbejdet
* høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker
* krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane

I forlængelse af socialområdets overordnede retningslinje: Forebyggelse af arbejdsbetinget stress – herunder stor arbejdsmængde og tidspres, uklare krav samt høje følelsesmæssige krav, skal socialområdets enheder udarbejde lokale retningslinjer for arbejdspladsens samlede indsats for at identificere, forebygge og håndtere arbejdsbetinget stress.<https://broen.randers.dk/lokale-broer/socialomraadet/information-til-alle/arbejdsmiljoe/overordnet-retningslinje-forebyggelse-af-arbejdsbetinget-stress/> I **-Styrk trivslen og arbejdsglæden og forebyg arbejdsbetinget stress** skal enhederne sikre, at det psykiske arbejdsmiljø tilrettelægges og udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt i forhold til tre af de fire påvirkninger, som er nævnt i bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø. Det er forholdene stor arbejdsmængde og tidspres, uklare krav og modstridende krav i arbejdet, høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker, som samles i denne retningslinje. Håndtering af hændelser, som vedrører vold og trusler om vold, krænkelser, chikane, seksuel chikane og mobning, henvises der til: Socialområdets retningslinje for håndtering af vold og trusler om vold, krænkelser, chikane, seksuel chikane og mobning, samt arbejdspladsens lokale retningslinje for udmøntning heraf.[Socialområdets retningslinje for håndtering af vold og trusler om vold, krænkelser, chikane, seksuel chikane og mobning](https://broen.randers.dk/lokale-broer/socialomraadet/information-til-alle/arbejdsmiljoe/socialomraadets-retningslinje-for-haandtering-af-vold-og-trusler-om-vold-kraenkelser-chikane-seksuel-chikane-og-mobning/)  Arbejdsbetinget stress drøftes på alle MED niveau en gang om året i forbindelse med retningslinje for sundhed jf. årshjul.   |
| **Forebyggelse** | *Tilskriv og slet ift. jeres arbejdsplads*Hvordan skaber vi arbejdsglæde? Vi skaber arbejdsglæde, når vi laver noget, som vi brænder for. Så er vi automatisk mere fokuserede og engagerede. Det øgede fokus og engagement fører ofte til en større følelse af arbejdsglæde – og når vi er glade, er vi også mere produktive og har bedre forhold til vores kollegaer. Arbejdsglæde og god trivsel på jobbet er også med til at forebygge, at medarbejderne bliver ramt af stress. Alle har et ansvar for trivsel i dagligdagen, men tyngden og områderne for ansvar er forskellige. Der er et overordnet ansvar i virksomheden for medarbejdertrivsel, et ledelsesansvar, et kollegialt ansvar, samt et individuelt ansvar. Det er vigtigt, at I lokalt formulerer en ansvarsfordeling i forhold til forebyggelsen, håndteringen og efterbehandlingen af stresstilfælde.I skal have en klar beskrivelse af hvilke indsatsområder, der skal være fokus på i forhold til stressreducerende procedurer og handlinger, på hvert ansvarsniveau. Ligesom eventuelle virkemidler, der stilles til rådighed i forbindelse med forebyggelsen af stress også skal beskrives. Den enkelte leder kan henvise medarbejderen til tilbuddene ”Godt i gang” i forhold til forebyggelse samt håndtering af stress. Link: <https://broen.randers.dk/personale/arbejdsmiljoe/godt-i-gang/>  |
| **Forebyggende trivselstiltag** | *Udvælg punkter, tilskriv og slet ift. jeres arbejdsplads*Fælles sprog omkring stress er med til at sikre, at det er legitimt at tale om stress samt give plads til at bede om hjælp, f.eks. i form af sparringspartner. Fælles sprog kan også give plads til at tale om den gode stress.* Klarhed i mål og sagsgange
* Klarhed om forventningsniveau i arbejdet
* Tydelig afgrænsning af arbejdsopgaver
* Plads til prioritering kan være med til at lette et eventuelt uoverskueligt arbejdspres
* Mulighed for supervision – også for ledere
* Socialt samvær, f.eks. huske frokost
* Rum til at prøve nye veje, også med risiko for at det mislykkes
* Ikke have flere bunker end man kan overskue (individuelt)
* Sikre, at der er andre til stede ved sene møder (særlig opmærksomhed på alene arbejde)
* Jævnligt tage stress med som punkt på afdelingsmøderne
* Selv sikre sig arbejdsro ved planlægning og ”lukket dør”. Arbejde med én ting ad gangen
* Undgå overarbejde, herunder det skjulte
* Holde fast i arbejdsglæden, så der ikke går en fælles negativ spiral i gang
* Undgå snak om hinanden i krogene, tal åbent om fælles problemstillinger

  |
| **Ansvarsfordeling** | *Udvælg punkter, tilskriv og slet ift. jeres arbejdsplads*Arbejdsgiveren skal træffe de nødvendige foranstaltninger til beskyttelse af de ansattes sikkerhed og sundhed og til forebyggelse af sikkerheds- og sundhedsmæssige risici, herunder oplysning, instruktion og oplæring (jf. BEK nr. 1181 af 15/10/2021 §28). |
| **Når stressen opstår**  | *Udvælg punkter, tilskriv og slet ift. jeres arbejdsplads*Når eller hvis der opstår stress hos en enkelt medarbejder eller i medarbejdergruppen som sådan, skal der være klart beskrevet, hvordan der ageres. Hvilket ansvar skal den enkelte, kollegaerne, lederen og organisationen have i forhold til forebyggelsen og håndteringen af stress? Hvem har ansvaret for koordineringen af den løbende stressindsats ude på arbejdspladserne? * Hvem går man til?
* Hvem sørger for at anmelde hændelsen?
* Hvilke muligheder er der for såvel intern, som ekstern hjælp?
* Hvad er proceduren for at få den stressramte tilbage i arbejdet igen, evt. en gradvis tilbagevenden
* Hvad kan vi gøre for at give en stresset medarbejder, der vender tilbage til arbejdspladsen så god en opstart som muligt?
* Undgå hurtige bemærkninger og kommentarer
* Undgå at personliggøre stress ved at finde årsager i, at en person er gammel, nyuddannet, syg, hjemlige problemer etc.
* Hvem, hvordan og hvor ofte tages der kontakt til kollegaen, tilbyde hjælp og sætte ord på. Hvornår er det leder, og hvornår er det TR/AMR
* Hjælp til prioritering af opgaver
* Afskærme ved f.eks. at fratage kollegaen en særlig belastende sag, ikke give nye opgaver, fritagelse for telefontid og møder og er det nødvendigt at vedkommende skal sendes hjem (ledelsens beslutning i dialog med vedkommende)
* Tilbud om relevant behandling
* Gradvis tilbagevenden til arbejdspladsen efter den fornødne tid som sygemeldt. Hvad kan vi gøre inden medarbejderen vender tilbage? Og hvilke tiltag kan vi gøre for at følge op på, hvordan det går efter medarbejderen, er vendt tilbage?
* Hvordan tages der stilling til, om der er behov for ændringer for at forhindre at medarbejderen bliver stresset igen?

 I MED-udvalgene arbejdes der systematisk med at styrke de positive faktorer, så medarbejderne har en oplevelse af:* et meningsfuldt arbejde
* forudsigelighed i arbejdet
* social støtte
* anerkendelse i arbejdet
* indflydelse på omgivelser og vilkår i arbejdet
* realistiske krav og forventninger til opgaveløsningen
* klare roller i samarbejdet om kerneopgaven
* kompleksitet af arbejdsopgaver svarer til medarbejderens kompetencer

Link til Pjece omkring Dialog om stress:<https://publikation.randers.dk/RandersKommune/BROEN/Personale/DialogOmStress/>  |
| **Håndtering af arbejdsbetinget stress**  | *Udvælg punkter, tilskriv og slet ift. jeres arbejdsplads*Her beskrives det enkelte MED-udvalgs plan og tiltag:* Trivselsmåling hvert 3. år
* Tydelige mål, rammer og retningslinjer for arbejdet
* Tydelig ansvars- og arbejdsfordeling
* Prioritering af opgaver i travle perioder
* Ændringer i fordeling af opgaver i belastende perioder
* Kendskab til kvalitetsstandarder og bevilgede ydelser til borgere
* Procedure for håndtering af situationer med fx fravær, spidsbelastninger og/eller akutte situationer
* Understøttelse af god pausestruktur, der giver mulighed for restitution i løbet af dagen
* Tilstrækkelig og hensigtsmæssig oplæring og introduktion i at udføre arbejde
* Psykologisk tryghed - Støtte i arbejdet fra ledelse og kolleger
* Indflydelse på arbejdet i forhold til det arbejde, der skal udføres:
	+ Teams, kontaktpersoner, forløbsansvarlige
* Hensyn til ansattes forudsætninger:
	+ Kompetenceprofiler

I tilfælde af arbejdsbetinget stress skal den pågældende medarbejder/leder kontakte egen læge, for at vurdere om tilfældet kan indberettes som en erhvervssygdom. Stress er ikke i sig selv en anerkendt erhvervssygdom, da det ikke klassificeres som en diagnose, men en tilstand.  |
| **Vigtige telefonnumre** | * Krisehjælp Human House tlf. 7010 9080
 |
| **Lovgrundlag** | * Randers Kommunes personale- og ledelsespolitik – arbejdsmiljømål:

<https://broen.randers.dk/personale/politikker-og-aftaler/personale-og-ledelsespolitik/>* Retningslinjer aftalt i MED: <https://broen.randers.dk/media/62878/retningslinjer-aftalt-i-med.pdf>
* AT-Bekendtgørelse nr. 1406 af 26. september 2020 om psykisk arbejdsmiljø:

<https://at.dk/regler/bekendtgoerelser/psykisk-arbejdsmiljoe-1406/> * AT-Vejledning 4.1.1-2 ”Stor arbejdsmængde og tidspres”:

<https://at.dk/regler/at-vejledninger/stor-arbejdsmaengde-tidspres-4-1-1/> * AT-Vejledning 4.11.1 ”Uklare krav og modstridende krav i arbejdet

<https://at.dk/regler/at-vejledninger/uklare-krav-modstridende-krav-4-11-1/>* AT-Vejledning 4.2.1 ”Høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker

<https://at.dk/regler/at-vejledninger/hoeje-foelelsesmaessige-krav-4-2-1/> * <https://broen.randers.dk/lokale-broer/socialomraadet/information-til-alle/arbejdsmiljoe/retningslinje-for-haandtering-af-vold-og-trusler-om-vold-kraenkelser-chikane-seksuel-chikane-og-mobning/>

Bekendtgørelse nr. 1181 af 15. oktober 2010 om samarbejde om sikkerhed og sundhed: <https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2010/1181>  |
| **Godkendt I** **Sektor MED Social****Oktober 2023** | Retningslinjen bør løbende blive ajourført og evalueret – husk at introducere nye medarbejdere til retningslinjen.Godkendt i (lokalt udvalg den xxx 2023. Evalueres senest den xxx 2025).  |