



Arbeidsmiljøundersøkelse Bergen Kommune

Avdeling Øyeblikkelig hjelp døgnetet

Rapport 2021/08

Att: Bergen Kommune ved Kristine Milch.

Innholdsfortegnelse;

Bakgrunn og innledning	Side 3
Del 1 - Kvantitativ kartlegging	Side 6
Presentasjon av resultater	Side 8
Oppsummering	Side 23
Del 2 – Kvalitativ undersøkelse, samtaler	Side 24
Oppsummering fra kvalitativ undersøkelse	Side 25
Sammendrag av kvantitativ og kvalitativ undersøkelse	Side 26
Fokuspunkter og tiltak	Side 28
Signaturside	Side 34
Litteraturliste	Side 35
Vedlegg 1 – Informasjon til ansatte	Side 39
Vedlegg 2 – Mandat	Side 40
Vedlegg 3 – Beskrivelse av mandat del 2	Side 42
Vedlegg 4 – Del 1 – spørreskjema	Side 44
Vedlegg 5 – Del 2 – innkalling til intervju	Side 48
Vedlegg 6 – Intervjugal	Side 50

Bakgrunn for undersøkelsen

Bergen Kommune valgte dinHMS i en anbudskonkurranse til å gjennomføre en arbeidsmiljøkartlegging. Bakgrunnen for undersøkelsen er meldinger som har framkommet i media, i stor grad fra tidligere ansatte. Spørsmålet arbeidsgiver nå har behov for å få avklart er hvordan arbeidsmiljøet er hos dem som arbeider der nå, og eventuelt forslag til tiltak for å bedre arbeidsmiljøet.

Bestiller av kartleggingen fra Bergen Kommune er Byrådsavdelingen for eldre, helse og frivillighet, Kristine Milch ved Kommunaldirektørens stab.

Prosjektskissen som ble levert med anbudet, ble også grunnlaget for mandatet for gjennomføring av undersøkelsen. Arbeidsmiljøundersøkelsen ble gjennomført i 2 deler, hvorav første del bestod av en kvantitativ kartlegging (QPS Nordic 34+), og andre del av kvalitativ kartlegging (intervjuer med et representativt utvalg ansatte fra avdelingen).

dinHMS AS har et samarbeid med Senter for Stress og Traumepsykologi i Oslo. Kartleggingen ble gjennomført av HR- og HMS-rådgiver Anne Haarberg fra dinHMS og Organisasjonspsykolog Siri Nordahl Martinsen ved Senter for Stress og Traumepsykologi.

Gjennomføring

Vi fikk oversendt organisasjonskart av kommunen og organisering av avdelingen fra Bergen Kommune.

I den forberedende delen ble det gjennomført møter med styringsgruppa for prosjektet. På dette møtet ble det gitt informasjon om forhold ved avdelingen som kunne ha betydning design av undersøkelsen.

Møtet foregikk på teams.

Teoretisk bakgrunn

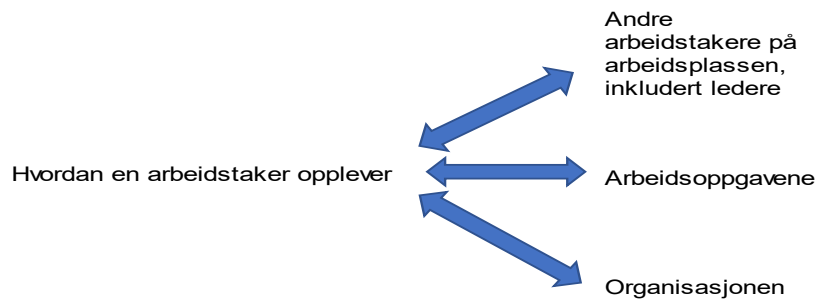
Arbeidsmiljøloven § 4-1 setter krav om et fullt forsvarlig arbeidsmiljø og § 3-1 stiller det krav om systematisk HMS-arbeid for å søke å oppnå denne målsetningen. Ett av virkemidlene arbeidsgiver skal bruke, er å gjøre kartlegginger og risikovurderinger for å kunne iverksette tiltak som reduserer risikoen for uhelse.

En arbeidsmiljøkartlegging innhenter opplysninger om det psykososiale arbeidsmiljøet. Kartleggingen innhenter informasjon om de ansatte opplevelse av arbeidsmiljøet, ikke nødvendigvis hva som er rene fakta.

Vår atferd på jobb styres av hvordan vi blir påvirket følelsesmessig av arbeidsforhold som for eksempel sosiale relasjoner, om vi synes arbeidsoppgavene er interessante og om vi får den støtten vi trenger fra våre ledere. Disse forholdene påvirker vår motivasjon, våre arbeidsprestasjoner og vår helse (Deci og Ryan, 1990, Humphrey et. Al 2007, Kuvaas 2006a). De ansatte som er mest motiverte

på jobb, er de som har lavest sykefravær, de beste arbeidsprestasjonene og opplever minst grad av negativ stress sammenliknet med de som har lav motivasjon (Kuvaas og Dysvik, 2009, Knardahl et. al 2016).

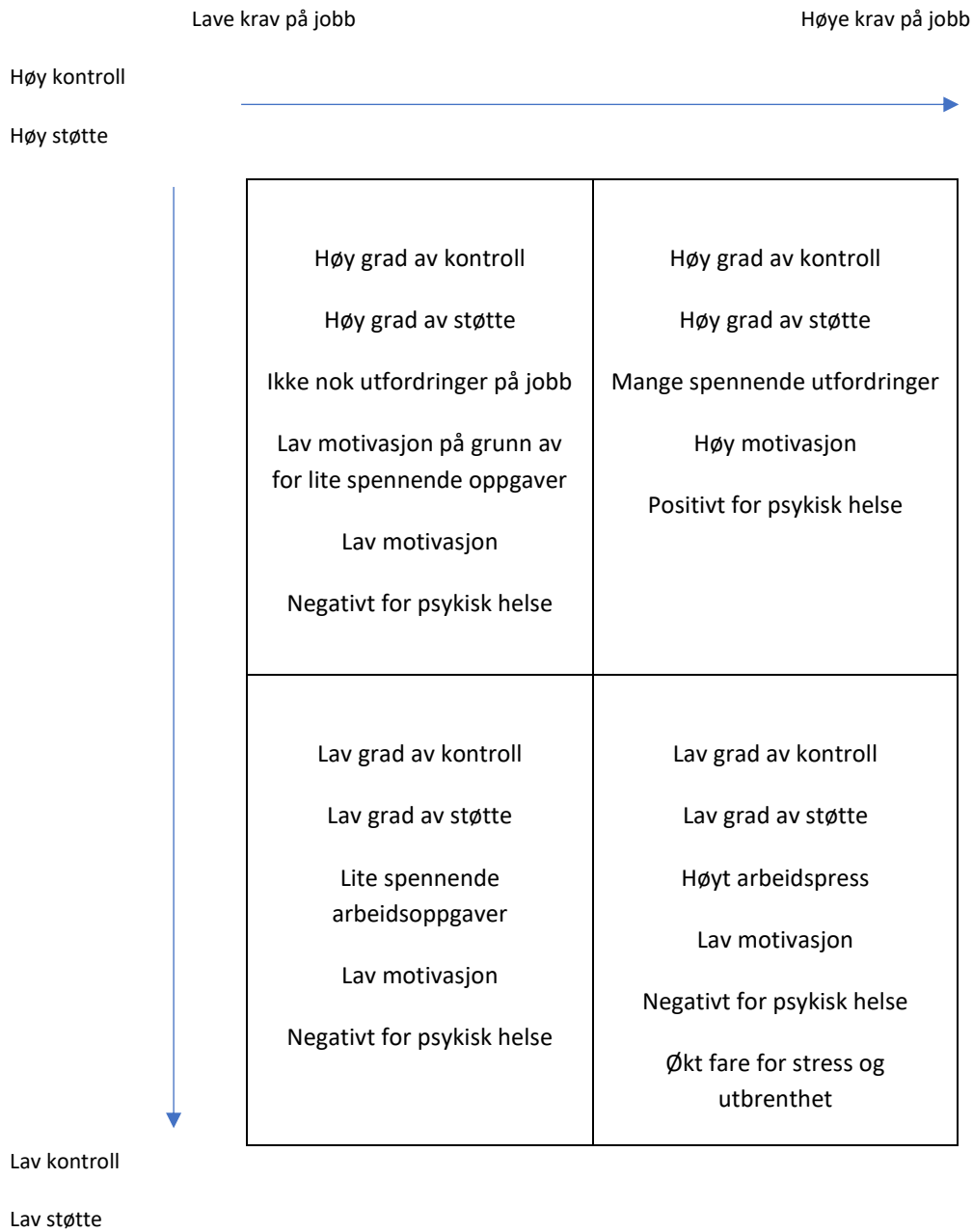
Videre har faktorer som opplevelsen av å ha spennende utfordringer, mestring i hverdagen, grad av medvirkning og grad av støtte, stor påvirkning på vår motivasjon (Karasek og Theorell, 1990, Knardahl et. al 2016).



Begrepet helsefremmende arbeidsplasser bygger på teorien om salutogenesen. Hva er det som fremmer helse på arbeidsplassen? Noen ganger kan vi ikke fjerne hindringer eller redusere belastningen vesentlig, men vi kan analysere situasjonen og finne ut av hva slags støtte de ansatte trenger for å takle utfordringene på jobben og oppleve mestring.

Vi er i stand til å takle høye krav på jobb dersom vi opplever at vi har innflytelse og kontroll over egen arbeidshverdag, vi får den støtten vi trenger og vi har gode relasjoner med våre kollegaer og ledere.

Krav - kontroll og støtte modellen



Karasek og Theorell, 1996

Del 1: Kvantitativ kartlegging

Metode

Verktøyet som ble brukt i den kvantitative kartleggingen er QPS Nordic 34+ (beskrevet nedenfor). I tillegg la vi til noen utvalgte spørsmål på slutten av undersøkelsen som vi mente var relevante ut fra den informasjonen vi hadde mottatt i forkant.

Den kvantitative kartleggingen ble gjennomført elektronisk ved at alle respondentene fikk tilsendt en mail med link til undersøkelsen.

Dato for utsendelse av undersøkelsen var 26. april og den ble avsluttet 10.mai. Det ble sendt ut 3 påminnelsemail i løpet av perioden til de som ikke hadde åpnet linken til undersøkelsen.

QPS Nordic

Det er viktig å ha kunnskap om de psykologiske og sosiale faktorene på arbeidsplassen som kan bidra til trivsel og helse for den enkelte, grupper, og for organisasjonen som helhet. Dette er faktorer som også bidrar til arbeidsmotivasjon, organisasjonslæring og effektivitet.

I 1994 igangsatte Nordisk Ministerråd et prosjekt, med den målsetting å bedre den vitenskapelige kvaliteten og sikre sammenlignbarhet i målinger og data om psykologiske, sosiale og organisasjonsmessige faktorer i arbeid. Instrumentet som er resultatet av arbeidet, et generelt nordisk spørreskjema for kartlegging av psykologiske og sosiale forhold i arbeid (General Questionnaire for Psychological and Social factors at work, QPSNordic), omfatter de viktigste psykologiske og sosiale faktorene i arbeid. Instrumentet kan brukes både ved tiltak ved forskjellige arbeidsplasser og for vitenskapelige formål (www.qps-nordic.org/no/).

Prosjektgruppen besto av 8 forskere fra fire nordiske land, Norge, Sverige, Danmark og Finland. Forskerne jobbet hovedsakelig ved landenes institutter for arbeidsmiljøforskning, og gruppen var flerfaglig med eksperter på ulike fagfelt.

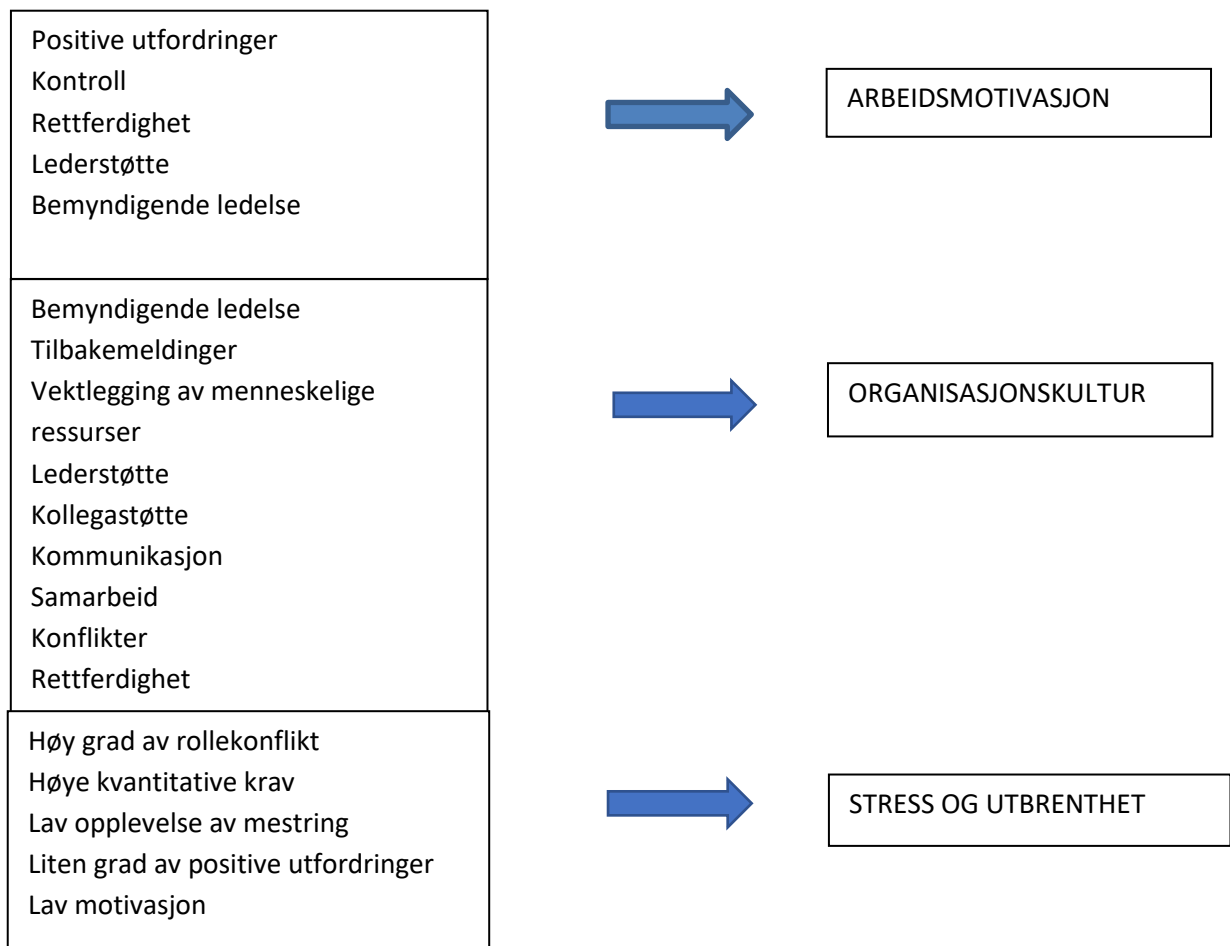
QPS Nordic er standardisert på norsk. Det vil si at den er testet for validitet og reliabilitet i på norske arbeidstakere. Vår opplevelse av å ha spennende arbeidsoppgaver, mestring, innflytelse på jobb, få riktig støtte fra vår leder og ha et godt forhold til våre kollegaer har en effekt på vår arbeidsmotivasjon og helse. En enkel oversikt over disse faktorene er presentert i figur 1. I figur 2 presenteres undersøkelsesmodellen med hvordan faktorene påvirker hverandre.

Undersøkelsesmodeller

Under presenter vi to forenklinger av undersøkelsesmodellen til QPS Nordic. Figur 1 viser en grov kategorisering av de ulike arbeidsmiljøfaktorene som påvirker sosialt samspill, motivasjon, helse og organisasjonsklima. Figur 2 viser en mere detaljert oversikt over hva forskningen sier om signifikante sammenhenger mellom de ulike faktorene.

Arbeidsoppgaver	Gruppe . organisasjonsnivå	Individnivå
Jobbkrav	Sosialt samspill	Engasjement i organisasjonen
Kontroll	Lederskap	Mestring
Rolleklarhet	Kommunikasjon	Arbeidsmotivasjon
Forutsigbarhet	Organisasjonskultur	Hvor viktig jobben er

Figur 1.



Figur 2

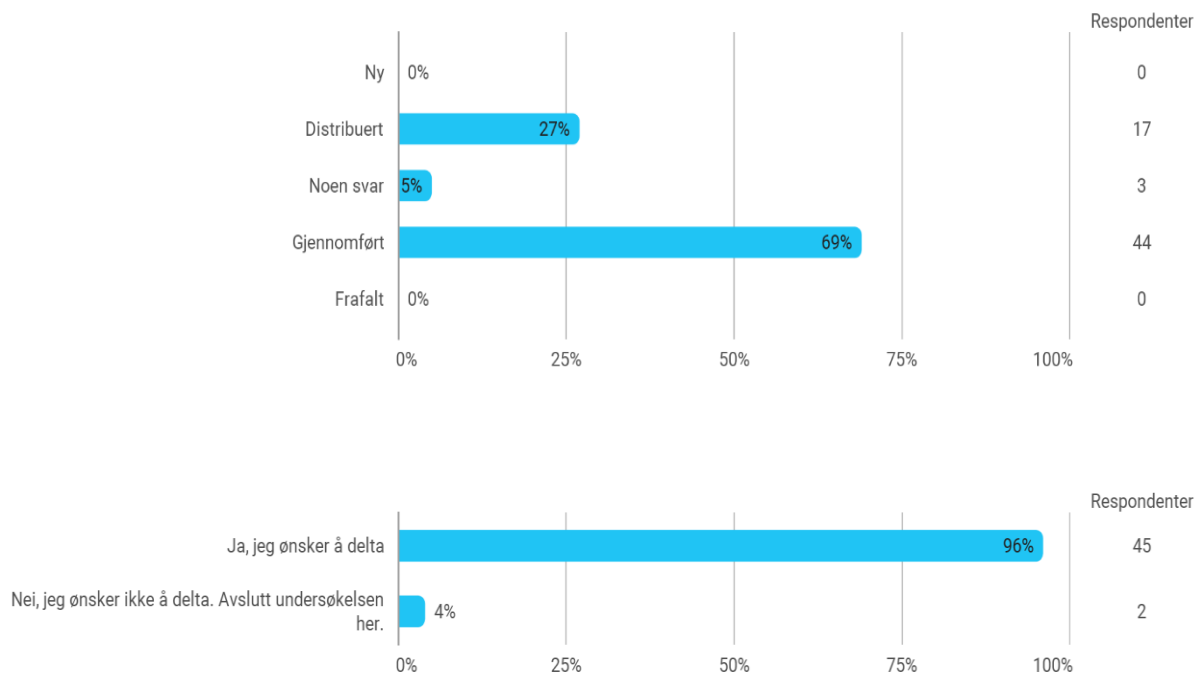
Ansatte med høy motivasjon yter gjerne best på jobb, de gjør kanskje mere enn det som arbeidsgiver forventer av dem, de har høy lojalitet til arbeidsgiver og opplever at de har en sterk tilhørighet til arbeidsplassen sin (Kuvaas 2006a, Kuvaas og Dysvik 2009). De opplever også at de har bedre helse sammenliknet med de som har lav motivasjon. På arbeidsplassen vil vi gjerne få brukt

evnene våre og oppleve at vi er flinke til noe. Motivasjon og mestring på jobb er derfor viktig for vår psykiske helse og for våre arbeidsprestasjoner.

Det sosiale samspillet mellom kollegaer og med ledere er avgjørende for vår opplevelse av tilhørighet til arbeidsplassen vår. Å høre til et sted er et grunnleggende behov for vår mentale helse og påvirker også vår motivasjon og lojalitet på jobb.

Det å ha mye å gjøre blir gjerne forbundet med noe negativt og stress, men stor arbeidsmengde er ikke farlig i seg selv. Det er hvordan dette virker sammen med grad av kontroll, klare roller, forholdet til leder og opplevelsen av mestring som avgjør om dette kan lede til uhelse. Høy arbeidsbelastning er derfor en kilde til motivasjon på jobb.

Presentasjon av resultater

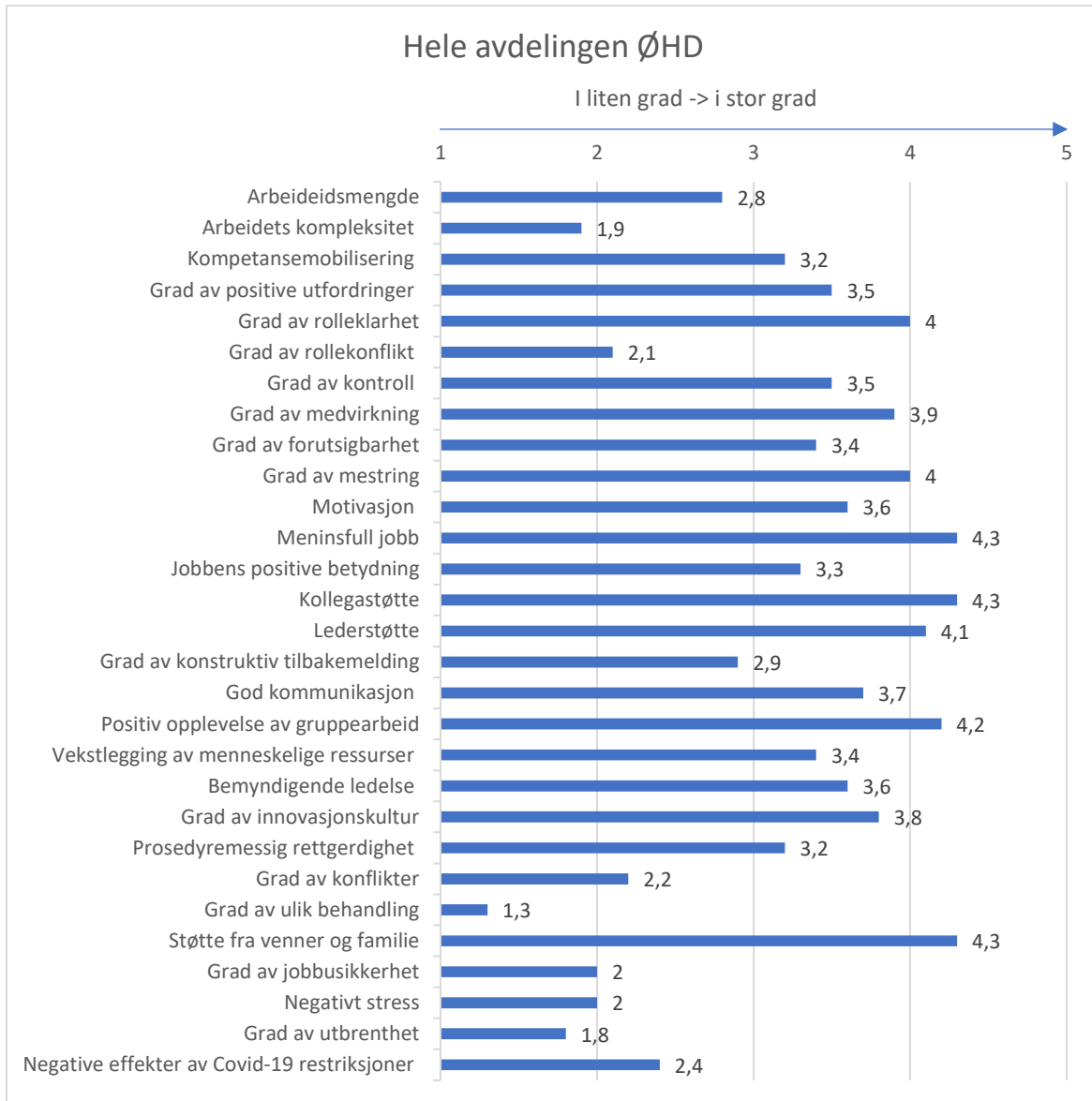


Responstrate: 69%.

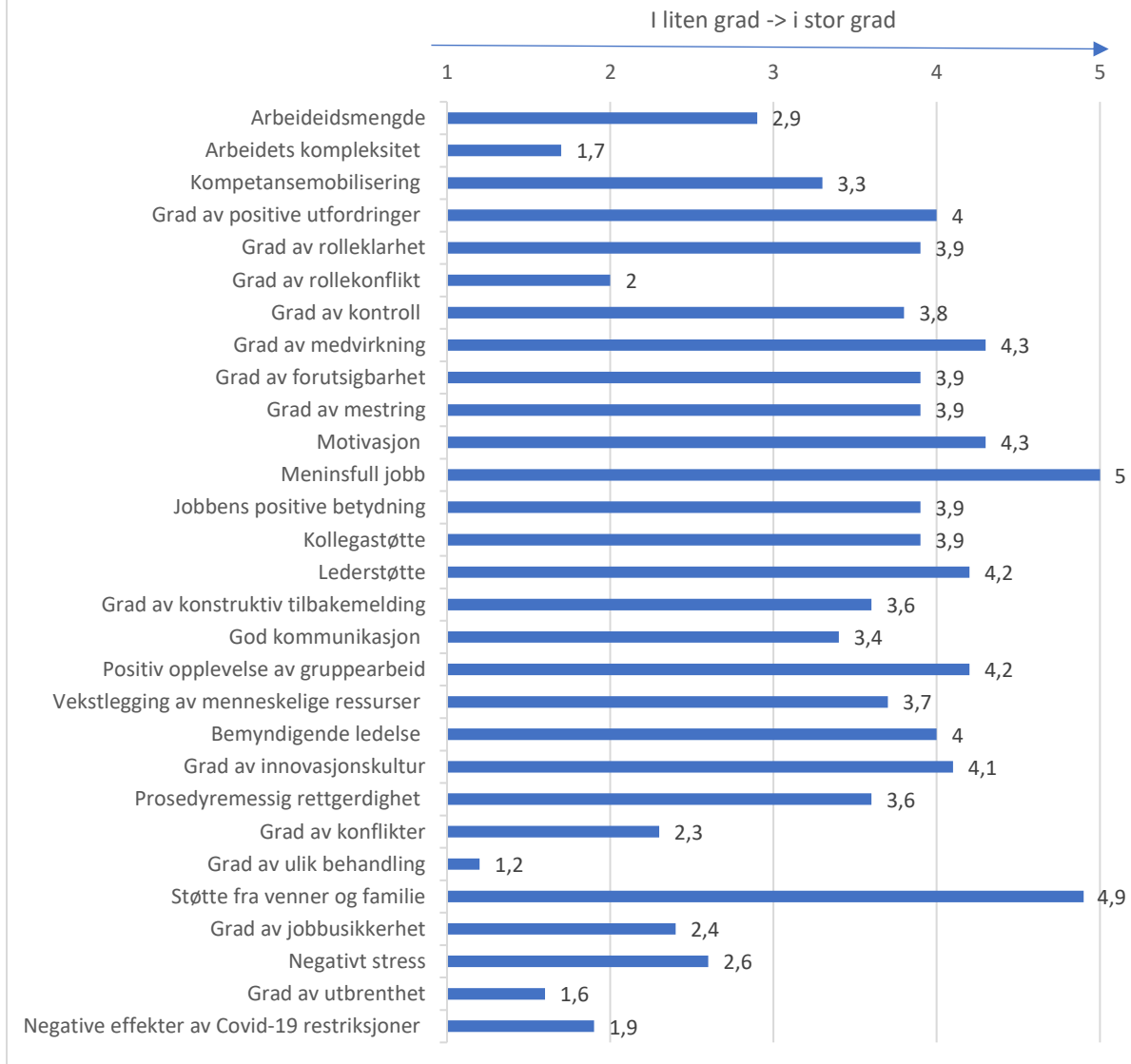
Arbeidsmiljøkartleggingen ble sendt ut til 64 respondenter. 44 respondenter har gjennomført undersøkelsen, 3 har startet å svare, men ikke fullført. 2 respondenter har svart at de ikke ønsker å delta. 17 respondenter har ikke besvart undersøkelsen.

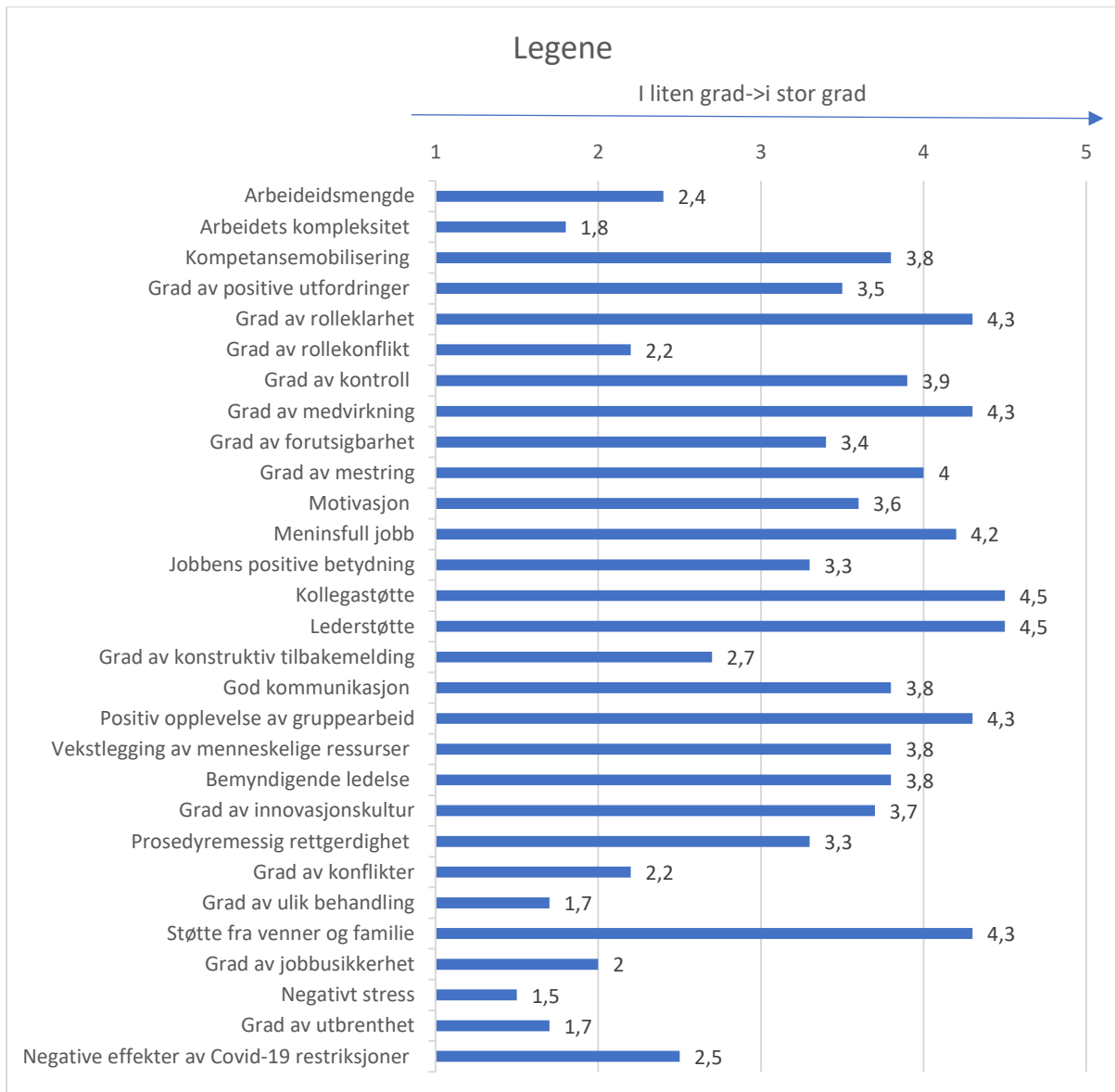
Resultater etter yrkesgruppe, avdeling og ansiennitet.

Respondentene har svart på spørsmål eller påstander med svaralternativer fra 1-5. Tabellene som presenteres viser en gjennomsnittsverdi av svarene hvor 1 betyr i liten grad og 5 betyr i stor grad.

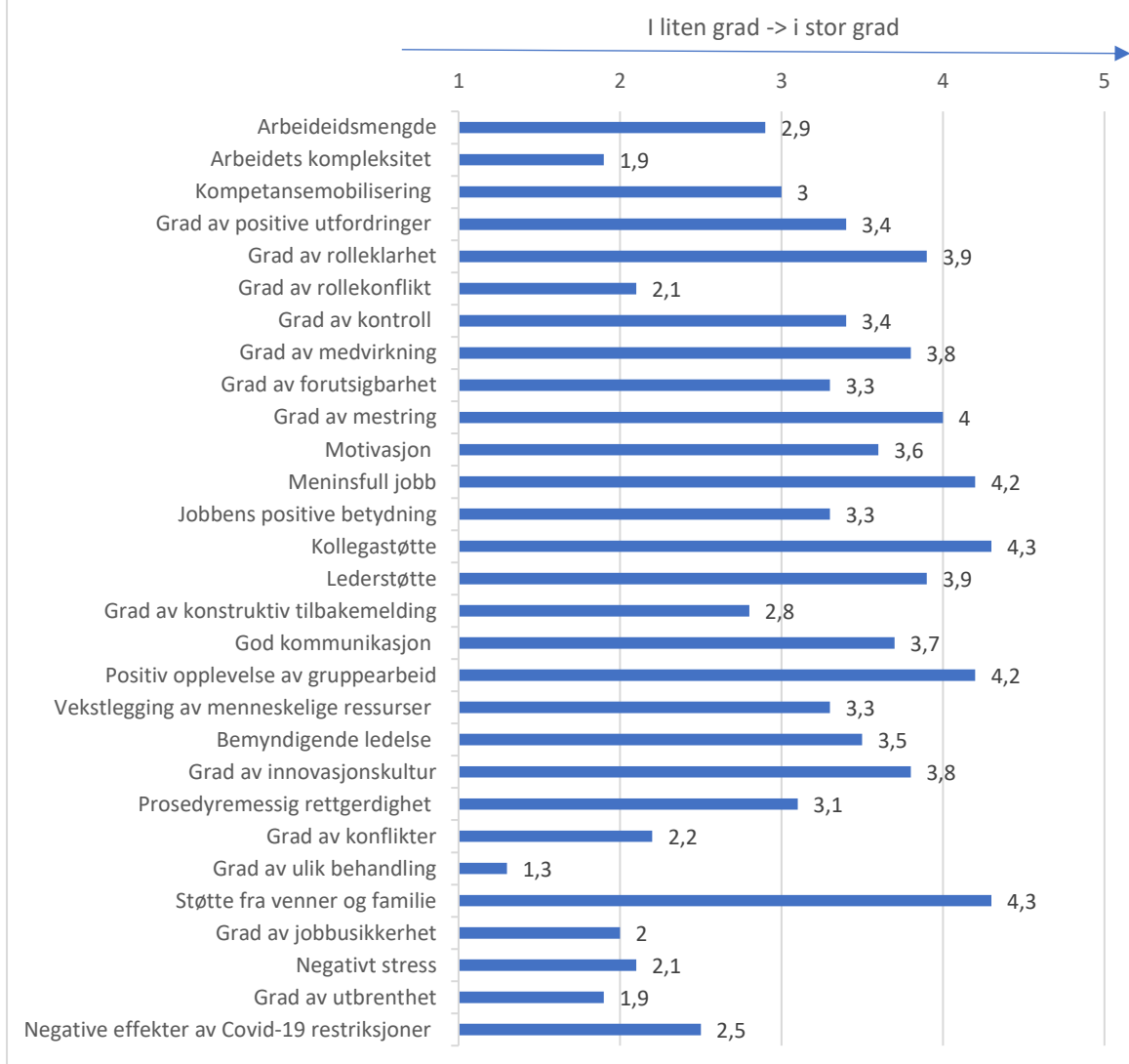


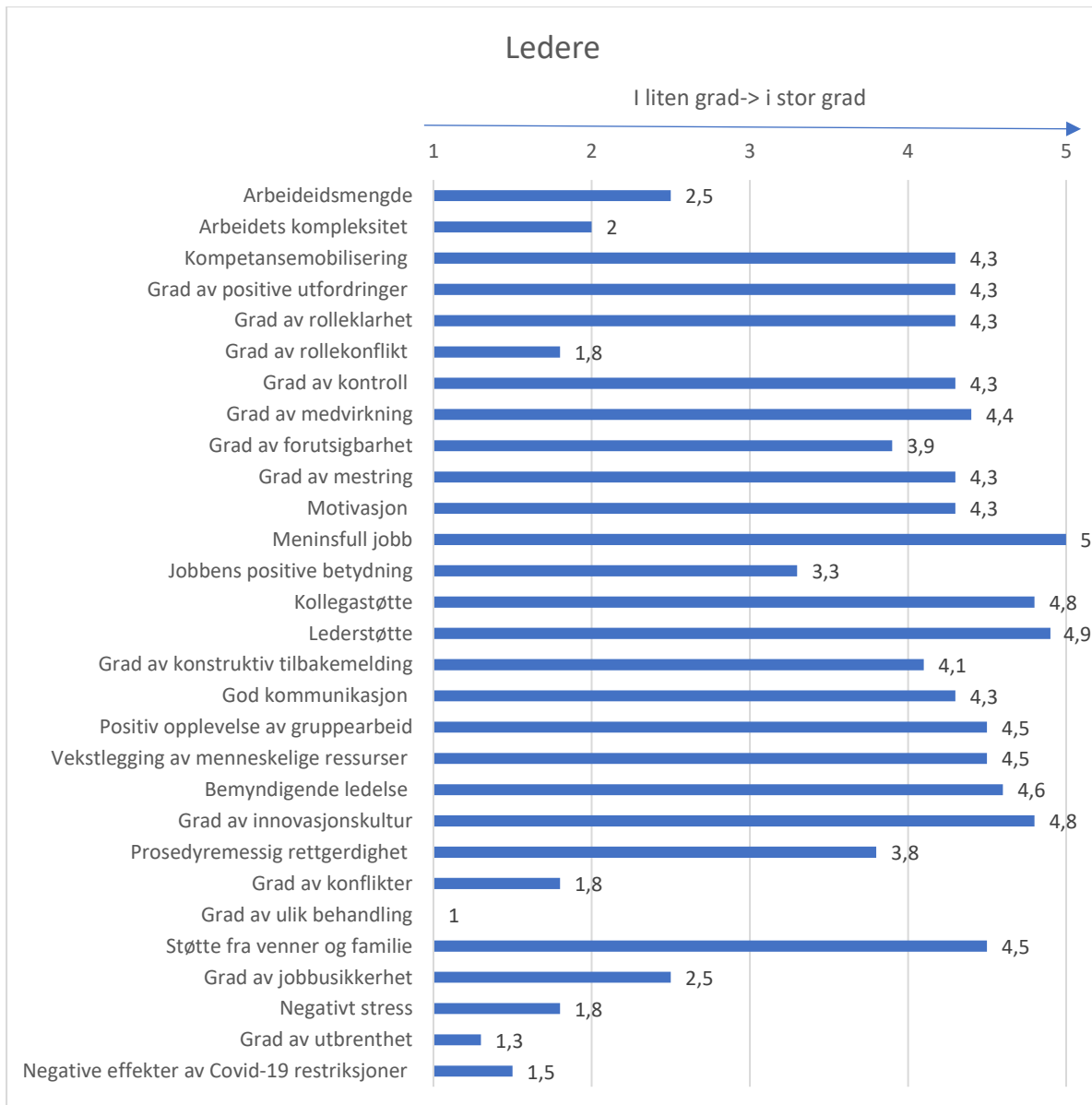
Renhold, kjøkken, helsesekretær

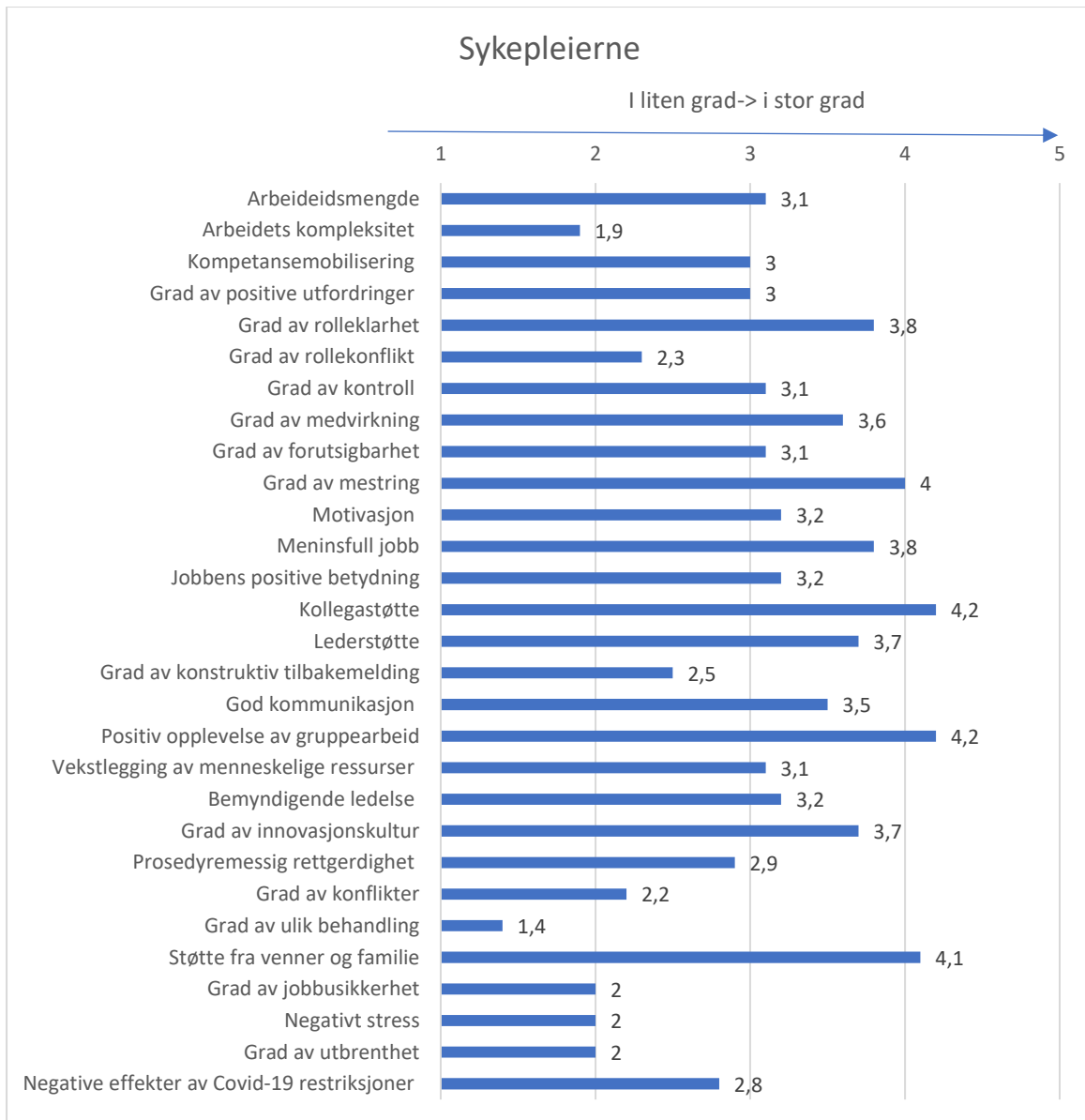




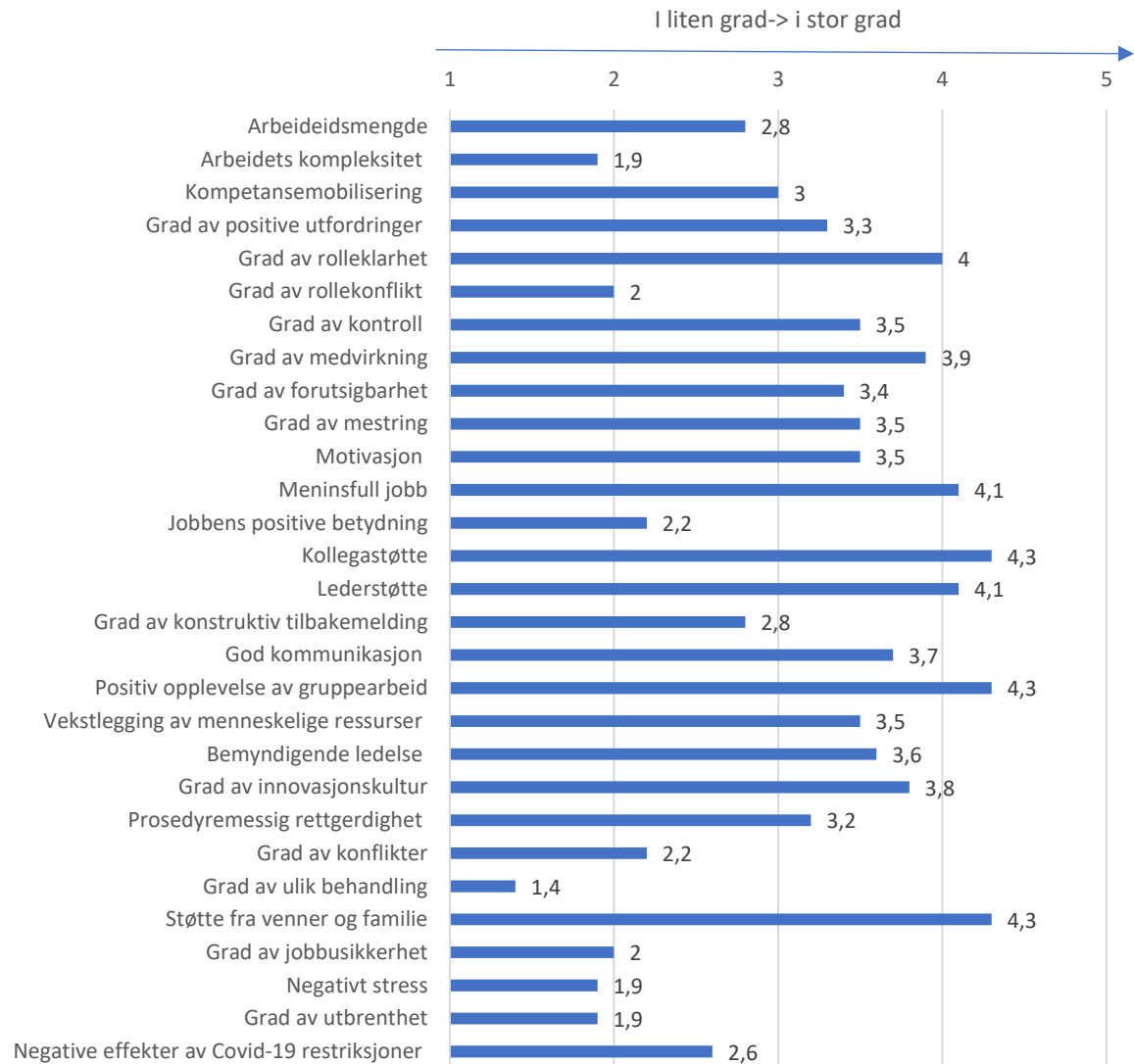
Helsesekretær, sykepleiere, renhold, kjøkken, vikarer

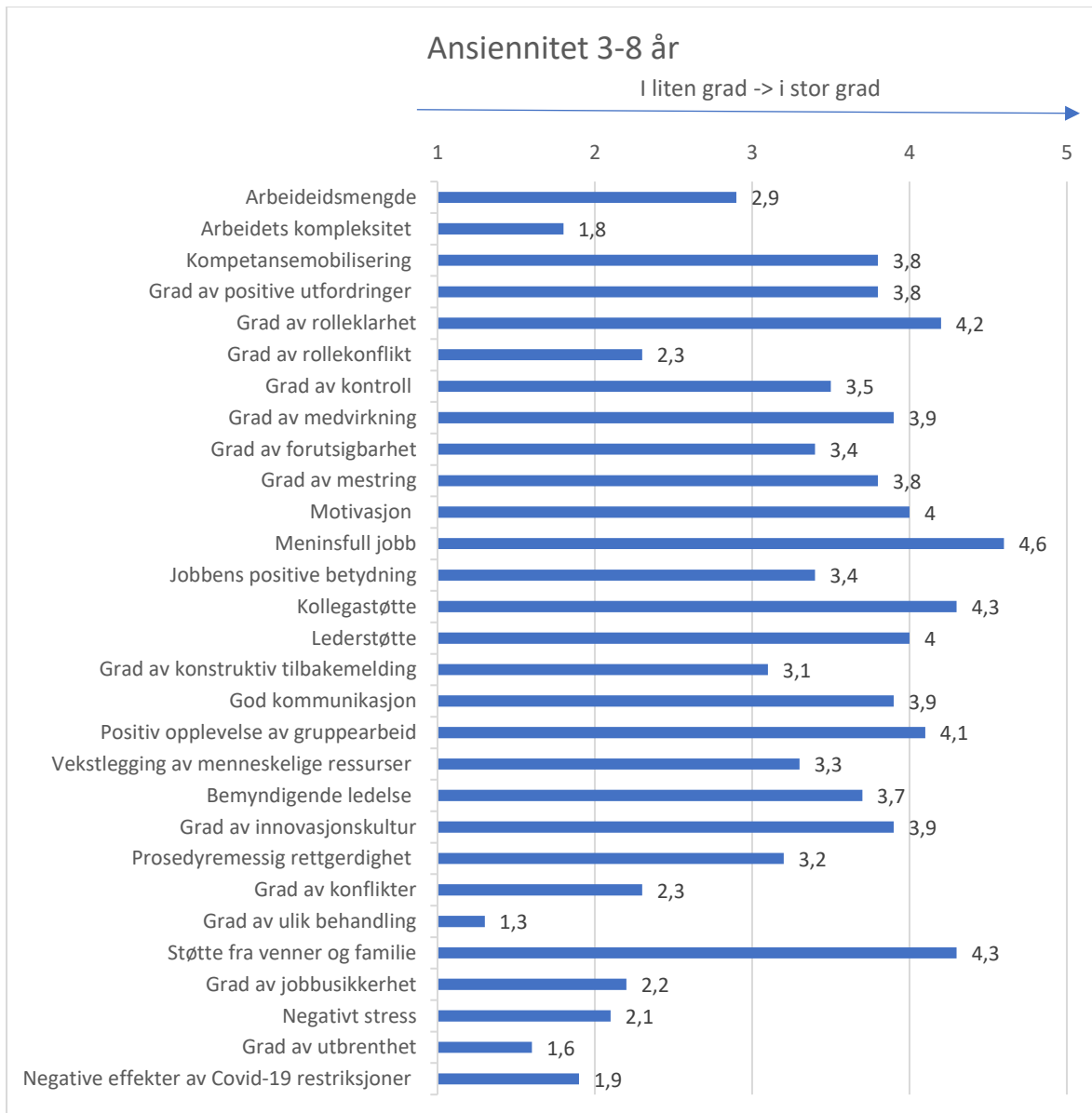


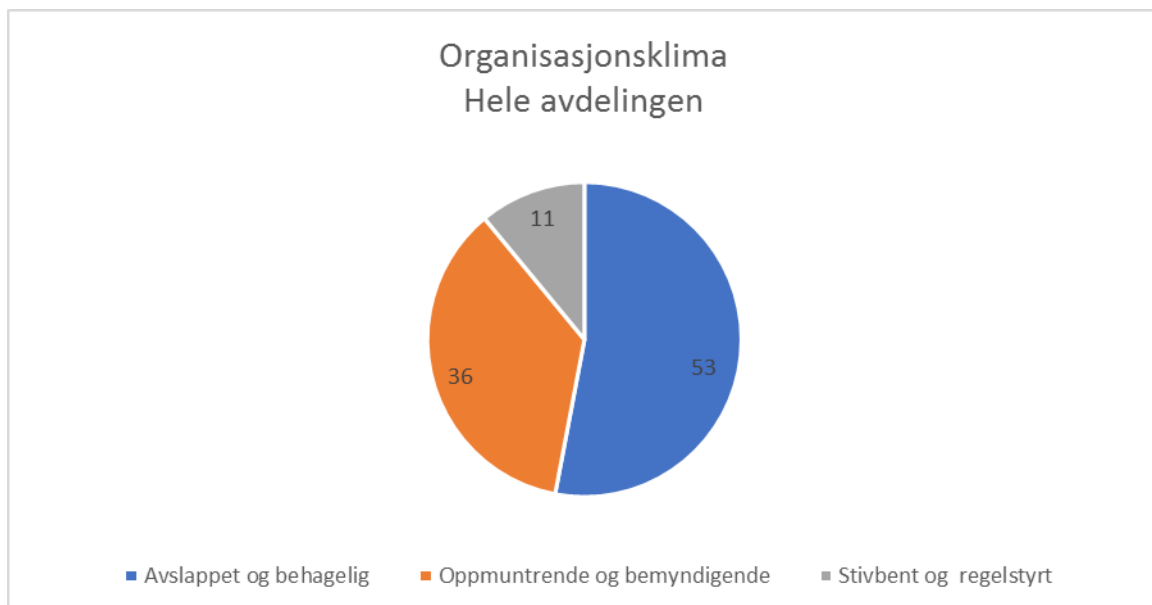
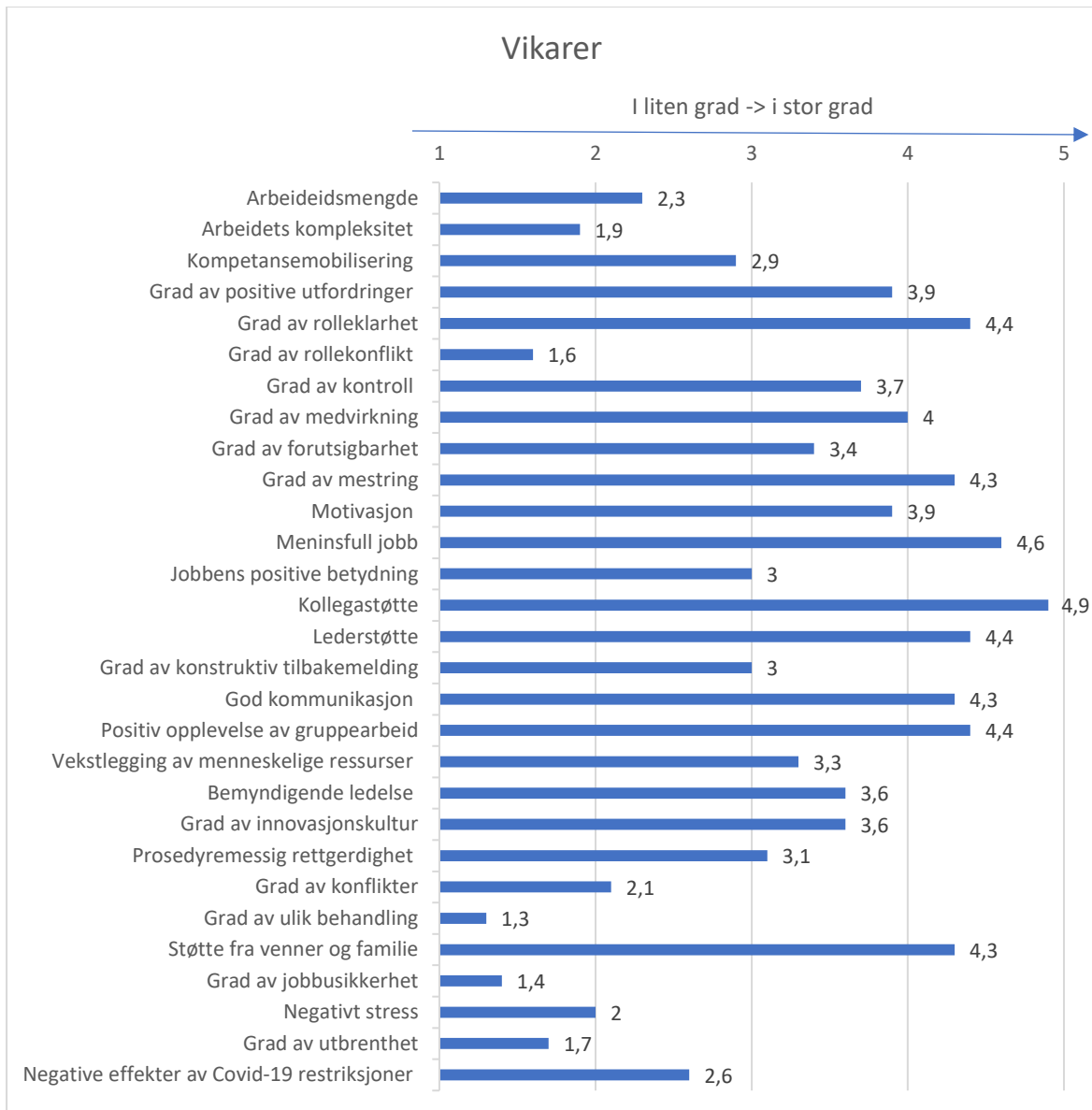




Ansiennitet mindre enn 2 år







Arbeidsmengde, kompleksitet, kompetansemobilisering

Arbeidsmengde og kompleksitet

- Er arbeidsmengden din for ujevn slik at det hoper seg opp?
- Har du for mye å gjøre?
- Er arbeidsoppgavene for vanskelige for deg?
- Utfører du arbeidsoppgaver du trenger opplæring for å gjøre?

Kompetansemobilisering

- Er dine spesialkunnskaper og ferdigheter nyttige i arbeidet ditt?
- Er arbeidet ditt utfordrende på en positiv måte?

Passelige høye jobbkraav og komplekse problemstillinger er viktige kilder at vi har positive utfordringer på jobb. Kompetansemobilisering og matchen mellom arbeidstaker og arbeidsoppgavene er en av de viktigste kilden til motivasjon. Det mest optimale er om jobbkraavene er utfordrende, men du er trygg på at du har det som skal til for å kunne løse de på en god måte.

Resultat

Resultatene vi har fått viser at de aller fleste opplever at det er passelig arbeidsmengde, men at det kan være perioder hvor arbeidspresset kan oppleves som stort. Samlet resultat for grad av positive utfordringer ligger på 3. Lederne, legene og de som har ansiennitet 3-8 år har de høyeste gjennomsnittstallene for positive utfordringer. De som har jobbet 3-8 år oppgir at de har høyere grad av mestring sammenliknet med de som har jobbet der 2 år eller kortere.

Kontroll, medvirkning og forutsigbarhet

Kontroll og medvirkning

- Kan du påvirke mengden arbeid som blir tildelt deg?
- Kan du selv bestemme når du skal ta pauser?
- Kan du bestemme ditt arbeidstempo?
- Kan du påvirke beslutninger som er viktige for deg i ditt arbeid?
- Jobben tillater at jeg tar egne beslutninger om hvordan jeg legger opp arbeidet.
- Jobben tillater at jeg selv planlegger hvordan jeg skal gjøre arbeidet.

Forutsigbarhet

- Vet du hva slags oppgaver du kan få en måned frem i tid?
- Går det rykter om forandringer på din arbeidsplass?

Vi har et grunnleggende behov for å oppleve at vi har kontroll på livene våre og at vi kan planlegge hverdagen slik det passer oss. Mangel på kontroll kan føre til at vi mister mestringsfølelsen og

motivasjonen vår synker og øker risikoen for negativt stress uhelse. Stor arbeidsmengde er ikke farlig i seg selv. Det er heller ikke stress som kommer av at vi har for mye å gjøre. Men dersom vi føler at vi mister kontroll og forutsigbarhet, kan dette føre til negativt stress og da kan arbeidsmengden også bli problematisk

Resultat

Det er høye gjennomsnittsverdier på grad av medvirkning, 3,9 for hele avdelingen. Dette er positivt da denne faktoren har stor effekt på vår motivasjon. Grad av forutsigbarhet ligger på 3,4 for hele avdelingen, og dette må sies å være et godt resultat i en tid hvor avdelingen står foran en omorganisering. Det er kanskje ikke så overraskende at det er nettopp lederne som har de høyeste gjennomsnittsverdiene på disse faktorene da vi antar at de sitter litt nærmere beslutningene eller mottar informasjon via andre kanaler enn de øvrige medarbeiderne.

Rolleklarhet og rollekonflikt

Rolleklarhet

- Er det fastsatt klare mål for jobben din?
- Vet du nøyaktig hva som forventes av deg i jobben din?

Rollekonflikt

- Mottar du motstridende forespørslers fra to eller flere personer?

Videre så påvirkes vår opplevelse av kontroll og forutsigbarhet også av at vi er trygge på hva slags arbeidsoppgaver vi har og hva som er vårt ansvarsområde. Er det slik at både leder og ansatt og dine kollegaer er helt enige om hva som er dine arbeidsoppgaver og krav til kvalitet?

Resultat

Snittet for rolleklarhet på avdelingen ligger på 4,0 som er et høyt gjennomsnittstall. Grad av rollekonflikt er også lavt, 2,1 som tyder på at respondentene opplever motstridende krav fra tid til annen, men tallene kan indikere at dette kan handle om å håndtere enkeltsituasjoner fremfor å endre system.

Sosialt samspill med underspørsmål

Støtte fra nærmeste overordnet

- Om du trenger det, kan du få støtte og hjelp i ditt arbeid fra din nærmeste sjef?
- Blir dine arbeidsresultater verdsatt av nærmeste sjef?

Støtte av kollega

- Om du trenger det, kan du få støtte og hjelp i ditt arbeid fra dine kollegaer?

Opplevelsen av å være en del av arbeidsgruppen (Avdelingen)

- Setter du pris på å være medlem av arbeidsgruppen?
- Er gruppen dyktig til å løse problemer?

Kommunikasjon på avdelingen?

- Er det god kommunikasjon på din avdeling?

De mellommenneskelige relasjonene har mye å si for vår trivsel og tilhørighet på jobb. Vi har et grunnleggende behov for å føle at vi er en del av gruppen og «familien» på jobb. Ansatte som er meget motiverte, er også gjerne de som opplever en sterkere tilhørighet til arbeidsplassen.

Resultat

Tallene fra vår undersøkelse kan tyde på at de aller fleste har et godt forhold til sine kollegaer og ledere og de opplever at de har et velfungerende samarbeid. Det er verdt å merke seg at lederne svarer at de opplever at kommunikasjonen er bedre enn de øvrige ansatte. Dette kan indikere at det er ikke alltid at budskapet blir oppfattet slik det var tenkt, eller at det kan oppstå misforståelser og uklarheter som kanskje ikke kommer frem slik at avdelingen kan rydde opp i det.

Bemyndigende ledelse og tilbakemeldinger

Bemyndigende ledelse

- Oppmuntrer din nærmeste sjef deg til å delta i viktige avgjørelser?
- Hjelper din nærmeste sjef deg til å utvikle dine ferdigheter?

Tilbakemeldinger

- Jeg får hyppig og kontinuerlig tilbakemelding på hvordan jeg utfører mitt arbeid
- Jeg får hele tiden tilbakemelding på hva jeg har gjort bra eller hva jeg kunne gjort bedre

Innovasjonskultur

- Blir de ansatte oppmuntret til å tenke ut å tenke ut nye måter for å gjøre tingene bedre på, på ditt arbeidssted?

Bemyndigende ledelse er en proaktiv atferd fra lederen hvor hensikten er å gi veiledning og motivere medarbeideren til å utvikle kompetanse, ta flere selvstendige beslutninger og tenke nye måter å løse problemstillinger på. Tilbakemeldinger på vårt arbeid er en kilde til motivasjon og utvikling.

Resultat

Gjennomsnittstallene kan tyde på at mange opplever at lederne er flinke til å oppmuntre til utvikling og innovasjon. 36% svarer også at de opplever kulturen som oppmuntrende og bemyndigende. Når det gjelder tilbakemelding, ligger snittet for avdelingen på 2,9. Dette er ikke et uvanlig resultat vi ser

i norsk arbeidsliv, men vi kan se på det som et område med forbedringspotensiale. Sykepleierne svarer at de opplever litt lavere grad av tilbakemelding enn de øvrige gruppene.

Vektlegging av menneskelige ressurser, rettferdighet og konflikter

Vektlegging av menneskelige ressurser

- Hvor meget er ledelsen i din virksomhet opptatt av den ansattes helse og velvære?
- Får du belønning for velgjort arbeid i din virksomhet? (oppmuntring, anerkjennelse)

Rettferdighet

- Har du hatt mulighet til å påvirke utfallet av viktige prosedyrer og prosesser som angår deg?
- Er prosedyrene blitt anvendt uten innslag av systematiske forskjeller? (diskriminering eller favorisering)

Forskjellsbehandling

- Har du lagt merke til om menn og kvinner blir behandlet ulikt på arbeidsstedet ditt?
- Har du lagt merke til om eldre og yngre arbeidstakere blir behandlet likt på arbeidsstedet ditt?

Konflikter

- Har du lagt merke til forstyrrende konflikter mellom arbeidskollegaer?

Vektlegging av menneskelige ressurser handler om vi føler oss verdifulle. Dette kan for eksempel handle om effekten av støtte, måten ulike saker blir kommunisert på og anerkjennelse for velgjort arbeid. Prosedyremessig rettferdighet handler om lik behandling. Har vi tillit til beslutningsprosessene, kan vi også i større grad akseptere at utfallet blir ulikt for enkelte ansatte.

Resultat

Det er noen interne forskjeller når det gjelder opplevelsen av vektlegging av menneskelige ressurser. Legene og lederne har de høyeste gjennomsnittsverdiene mens de andre gruppene ligger noe lavere. Lavest ligger sykepleierne.

Når det gjelder prosedyremessig rettferdighet ligger også lederne en del høyere enn sykepleierne.

Personlige faktorer

Motivasjon og arbeidets viktighet

- Jeg liker å være opptatt av jobben min mesteparten av tiden
- Jeg synes jobben min er veldig spennende
- Det er gøy med de arbeidsoppgavene jeg har

Arbeidets viktighet

- Den største tilfredstillelsen i mitt liv kommer fra jobben

Mestring

- Er du fornøyd med din evne til å løse problemer som dukker opp i arbeidet?

Motivasjon i jobben er en viktig psykologisk tilstand som i stor grad påvirker hvordan vi har det med vår psykiske helse, hvordan vi utfører jobben vår, lojalitet til arbeidsgiver og vårt sosiale samspill på jobb. Vår opplevelse av å ha spennende arbeidsoppgaver som utfordrer vår kompetanse på en slik måte at vi kan få lov til å vise hva vi er gode til, er en viktig kilde til motivasjon.

Resultat

Snittet på avdelingen for motivasjon ligger på 3,6, og det må sies å være et akseptabelt nivå. Her ligger lederne og legesekretær, kjøkken og renhold aller høyest med et snitt på 4,3 mens sykepleierne har et snitt på 3,2. Det er ønskelig med et snitt på nærmere 4,0 enn 3 på denne faktoren siden dette har stor påvirkning på så mange andre viktige tilstander som for eksempel selvpoplevd helse, trivsel, stress, tilhørighet, sykefravær og arbeidsprestasjoner.

Jobbusikkerhet

- Jeg føler meg ikke trygg med tanke på jobben min i fremtiden
- Jeg bekymrer meg over å miste jobben

Jobbusikkerhet er en faktor som kan forårsake negativt stress, tap av motivasjon og mistillit til arbeidsgiver. De som føler seg usikre på om dette er en fremtidig arbeidsplass, vil også begynne å se seg om etter andre jobber. Faktoren kan derfor predikere turnover til en viss grad.

Resultat

Snittet på jobbusikkerhet ligger på 2 og det indikerer at det er noen som føler seg utrygge på jobben sin. Snittet er høyest blant lederne. Det er interessant å merke seg at grad av jobbusikkerhet oppleves lavest blant vikarene.

Negativt stress og utbrenthet, pandemiens effekt på trivsel

Stress

- Stress innebærer en situasjon der en person føler seg anspent, urolig, nervøs eller engstelig, eller ikke er i stand til å sove om natten fordi hans eller hennes tanker er opprørt hele tiden.
- Kjenner du på denne typen stress for tiden?

Utbrenthet

- Hvor ofte har du følt deg slik på jobb:

- Jeg har ikke energi til å gå på jobben i morgen
- Jeg synes det er vanskelig å konsentrere meg
- Jeg har vanskelig for å tenke på ting som er kompliserte?

Pandemiens effekt på trivsel

- Har restriksjonene som følge av Covid-19 hatt en negativ påvirkning på trivsel på jobb?

Resultat

Snittene for negativt stress og utbrenthet ligger på 1,9. Det tyder på at det er noen som kan slite litt med stressrelaterte plager. Sykepleierne er den gruppen som svarer at de opplever negative effekter av den pågående pandemien.

Oppsummering kvantitativ undersøkelse

Resultatet fra den kvantitative undersøkelsen kan tyde på at de aller fleste ser ut til å trives godt på jobb med sine arbeidsoppgaver og sine kolleger. Det er noen faktorer som viser noen interne forskjeller som vi vil fremheve i oppsummeringen.

Tallene fra arbeidsmiljøkartleggingen kan tyde på at mange opplever at de får brukt kompetansen sin på jobb og at arbeidsoppgavene er utfordrende på en positiv måte og de aller fleste opplever en høy grad av mestring og det er også høye gjennomsnittsverdier for medvirkning. Det er en liten forskjell på kompetansemobilisering og mestringsopplevelsen mellom de med mindre enn 2 års ansiennitet og de som har 3-8 års ansiennitet som vi ønsker å undersøke videre.

Kommunikasjonen ser også ut til å være stort sett god, men lederne opplever at det er bedre kommunikasjon på avdelingen enn de øvrige ansatte. Dette kan for eksempel handle om informasjonsflyt på avdelingen. Denne forskjellen kan være interessant å utforske videre.

Når det kommer til faktorer som vektlegging og menneskelige ressurser og opplevelse av rettferdighet, ser vi at det er forskjeller mellom sykepleierne på den ene siden og ledere og legene på den andre siden. Årsakene til disse forskjellene kan være mange. Det kan handle om at størrelsene på gruppene er svært ulike. Overlegen har ansvar for langt færre enn avdelingslederen for sykepleierne, renhold, kjøkken og helsesekretær. Videre kan det for eksempel skyldes informasjonsflyt eller opplevelsen av medvirkning. Dette ønsker vi å undersøke videre i samtalene.

Mange av faktorene vi undersøker, påvirker vår motivasjon. Dette er en viktig faktor å overvåke fordi den påvirker i stor grad vår helse, trivsel, arbeidsprestasjoner og tilhørighet på arbeidsplassen. Hos sykepleierne ligger denne gjennomsnittsverdien lavere enn ønsket, og det er noe vi ønsker å undersøke videre i samtalene. Snittet på avdelingen er 3,6 som vi mener er et akseptabelt resultat.

Kartleggingen tyder på at det kan være noen utfordringer blant sykepleierne som påvirker kommunikasjonen, deres opplevelse av anerkjennelse og motivasjon på jobb. Dette ønsker vi å finne mere ut av i undersøkelsen.

Del 2: Kvalitativ kartlegging

Metode

Del 2 av arbeidsmiljøundersøkelsen ble gjennomført med kvalitativ metode. Vi valgte ut 20 personer til intervjuer, og gjennomførte 19 intervjuer. Vikarer var ikke blant de som ble valgt ut til intervjuer. De utvalgte utgjorde et representativt utvalg av de ansatte basert på følgende kriterier:

- Faggruppe /Yrkestittel
- Ansiennitet ved avdelingen

I forkant av intervjuene ble det laget en intervjumal og alle ansatte fikk de samme spørsmålene. Intervjuformen var semi-strukturert, og bestod av åpne spørsmål som omhandlet de intervjuedes opplevelse av sine arbeidsoppgaver, organisasjon, ledelse og kollegialt samarbeid. I tillegg fikk alle intervjuede mulighet til å uttale seg fritt om andre forhold som de mener har betydning for deres arbeidsmiljø.

Innkalling og gjennomføring

De ansatte som ble valgt ut fikk personlige innkallinger til intervju som ble sendt på mail av dinHMS drøyt to uker før intervjuene skulle finne sted. Ved innkallingen fikk de også tilsendt mandatet som Bergen Kommune hadde gitt dinHMS til å gjennomføre arbeidsmiljøkartleggingen. Alle fikk informasjon om at de var sikret anonymitet både ved innkalling og ved innledningen av samtale.

20 ansatte ble kalt inn til samtale. Samtalene foregikk i Bergen i uke 23 og på teams i uke 24. Det ble avsatt 60 minutter til hvert intervju. Intervjuene foregikk i på Helsehuset i 4.etasje.

Ved gjennomføring av intervjuer var det 5 personer som hadde behov for å flytte sine avtaler, og det ble lagt til rette for dette. Vi tok initiativ til å endre noen avtaletidspunkt for å redusere ventetiden mellom samtalene. Det ble det behov for å etterspørre en del av de som var kalt inn til samtale fordi de hadde glemt avtaletidspunktet eller at de ikke hadde åpnet mailen sin. Avdelingsleder hadde sendt ut påminnelse på sms og informert de muntlig i forkant.

Vi gjennomførte 18 samtaler i Bergen og 1 samtale på teams. 1 planlagt samtale ble ikke gjennomført på grunn av at vi ikke fikk beskjed i tide om at den ansatte ikke kunne møte til avtalt tidspunkt.

Kommentar

Det var en pågående prosess med sammenslåing av ØHD fra etat fra helsetjenester og kommunal mottaksavdeling i etat for sykehjem mens vi gjennomførte kartleggingen. I uke 23, da vi foretok intervjuene, fikk de ansatte beskjed om at ØHD skal inn i etat for sykehjem.

Oppsummering kvalitativ undersøkelse

Ledelse

Samtlige av de intervjuede gir uttrykk for at de er fornøyde med sine nåværende ledere. Flere gir uttrykk for at de opplever sine ledere som rettferdige, tydelige, til stede og tilgjengelige, og at de opplever at de blir sett og hørt av sine ledere. Flere gir uttrykk for at de opplever at ansatte og saker blir fulgt godt opp av sine ledere.

Enkelte uttrykker at de opplever sine ledere støttende og at de føler at det er trygt å si sin mening. Enkelte gir uttrykk for at de opplever at ledere tar initiativ til og tilrettelegger godt for fagutvikling og kompetanseheving.

Kollegaer

Samtlige av de intervjuede gir uttrykk for at de opplever at arbeidsmiljøet er godt på arbeidsplassen sin. Majoriteten beskriver sitt samarbeid med sine kollegaer som godt, og forteller at de trives med sine kollegaer. Majoriteten gir uttrykk for at de får den støtte og hjelp som trenger fra sine kollegaer. Enkelte gir uttrykk for at det kollegiale er en av hovedårsakene til at de jobber ved ØHD, og flere forteller at sosiale sammenkomster har bidratt til et godt samhold.

Enkelte gir uttrykk for at tidligere turnover har vært en belastning, men at dette har stabilisert seg nå. Enkelte gir også uttrykk for at de opplever at noen kollegaer er mer på tilbudssiden enn andre, eller at de opplever det er vanskelig å spørre travle kollegaer om hjelp.

Noen opplever at det har vært noen utfordringer ift tverrfaglig samarbeid på avdelingen, og at dette beror på uklarheter vedrørende oppgavefordeling. Noen gir uttrykk for at de opplever at dette har blitt bedre den siste tiden. Noen opplever det tverrfaglige samarbeidet på avdelingen som svært godt.

Noen opplever at det har vært noen utfordringer ift eksternt samarbeid og at dette beror på uklarheter vedrørende oppgavefordeling, ansvarsområder og forståelse av regelverk.

Arbeidsoppgaver

Majoriteten av de intervjuede trives godt med sine arbeidsoppgaver.

Noen av de intervjuede gir uttrykk for at de ønsker seg mer variasjon i arbeidsoppgavene eller flere faglige utfordringer, og noen ansatte forteller at de føler de ikke har fått tilstrekkelig opplæring ift oppstart, datasystemer eller ansvarsområder. Noen ansatte etterlyser også fagutvikling eller kompetanseutvikling, men uttrykker samtidig at de tenker at pandemien kan ha påvirket muligheten for dette den siste tiden. Noen ansatte opplever at det er gode muligheter til å gå på kurs og at de har fått tilstrekkelig opplæring ved oppstart.

Enkelte opplever at tidsmangel og/eller tidvis manglende bemanning som belastende.

Enkelte opplever av datamangel og journalsystemer medfører forsinkelser i arbeidshverdagen, som er kilde til frustrasjon.

Enkelte opplever uklarheter rundt fordeling av arbeidsoppgaver og rutiner som utfordrende.

Organisasjon

Flere av de intervjuede gir uttrykk for at de opplever Bergen kommune og Etat for helsetjenester som en trygg og ryddig arbeidsgiver. Enkelte forteller at de opplever seg som nøytrale eller ambivalente til Bergen kommune og Etat for helsetjenester, og at de forholder seg mest til egen avdeling og ledelse.

Noen opplever at det er mye rot og kaos i organisasjonen, da særlig med tanke på håndtering av Koronapandemien og med hensyn til den kommende sammenslåingen, og etterlyser tidligere og tydeligere informasjon. Enkelte ansatte opplever at ting tar tid.

Enkelte ansatte gir uttrykk for at de opplever at deres inntrykk av Bergen kommune og Etat for helsetjenester har bedret seg den siste tiden.

Media

Flere av de de intervjuede gir uttrykk for at de opplever at det har vært spesielt å jobbe på en arbeidsplass som har fått så mye medieoppmerksomhet. Flere gir uttrykk for at dette har bidratt til usikkerhet om hvorvidt de ønsket å begynne i stilling ved ØHD, eller fortsette i stilling ved ØHD, men forteller samtidig at de ikke angrer på at det valgte å begynne eller bli ved ØHD. Flere gir uttrykk for at de ikke kjenner seg igjen i det som er skrevet i media og at de har følt at de må forsvare arbeidsplassen sin.

Arbeidsmiljøundersøkelse

Noen få ansatte forteller at de opplever at denne arbeidsmiljøundersøkelsen kommer på feil tidspunkt, og at den skulle ha funnet sted på et tidligere tidspunkt.

Sammenfatning kvantitativ og kvalitativ kartlegging

Resultatene fra den kvantitative kartleggingen viste høye snitt på opplevelsen av kollegastøtte, lederstøtte og vertikalt og horisontalt samarbeid på avdelingen ble også bekreftet i samtaler. De ansatte som var inne til samtaler ga alle uttrykk for at de er meget godt fornøyd med ledelsen de har i dag.

Mange ga uttrykk for at de trivdes godt i jobben sin, de har høy tillit og gode relasjoner til sine ledere og kolleger. En del ga uttrykk for at det gode arbeidsmiljøet er en av grunnene til at de velger å bli på avdelingen til tross for at det har vært noen tøffe perioder. I samtalen ble det trukket frem at arbeidsmiljøet har forbedret seg mye siden mars 2021.

Den kvantitative kartleggingen viser at mange opplever at de er tilfredse med arbeidsoppgavene, men det er noe variasjon mellom gruppene. Det er flere ansatte som fortalte at de ønsket seg enda flere faglige utfordringer, og dette henger gjerne sammen med hvilke type pasienter som kommer til avdelingen og det kan også handle om hvordan arbeidsoppgavene blir fordelt.

Sykepleierne ligger noe lavere på motivasjon enn de andre gruppene. Intervjuene indikerer at dette kan ha sammenheng med opplevelsen av å ha spennende arbeidsoppgaver og/eller at ansatte av og til opplever at de ikke har tid nok til å gjøre jobben slik de ønsker. Sykepleierne opplever også en lavere grad av feedback fra sin leder sammenliknet med andre yrkesgrupper, men det er viktig å understreke at mange fortalte i samtalen at de er veldig fornøyd med sin leder og de opplever i stor grad at leder er tilgjengelige for dem når de trenger det. Vi tror derfor at en medvirkende årsak til denne forskjellen kan bero på at den som er leder for sykepleierne har langt flere ansatte under seg enn for eksempel leder for lege og kjøkken/renhold. Våre funn kan tyde på at opplevelsen av litt for lite spennende arbeidsoppgaver er en større årsak til en noe lav skår på motivasjon enn mangel på feedback.

Noen av de ansatte opplever at de følte de har fått for lite opplæring. Dette kan ha sammenheng med at det var mange ansatte som begynte i løpet av en kort periode og opplæringsbehovet var stort. De ansatte som har relativt kort ansiennitet, fortalte i intervjuene at de opplever at de har fått god opplæring og hjelp fra kolleger. De fleste opplever en stor grad av mestring og at de får brukt kompetansen sin, men her er det forskjell på de som har jobbet her over lengre tid og de som har kortere ansiennitet på avdelingen.

Mange ansatte gir uttrykk for at de opplever at de har en del innflytelse på egen arbeidshverdag når det gjelder for eksempel arbeidsoppgaver og turnus på avdelingen.

Beskjeden om den kommende fusjonsprosessen har ikke blitt tatt godt imot på avdelingen. Dette kan henge sammen med at de har forventet å få arbeidsro etter en krevende periode, liten grad av medvirkning og opplevelsen av at fusjonsprosessen styres av noen som ikke vet hva de jobber med på avdelingen.

Fokuspunkter og tiltak

Vi vil understreke at vår arbeidsmiljøundersøkelse tyder på at mange ansatte trives godt i jobben sin og viser et stort engasjement for avdelingen. Vi vurderer de slik at den største utfordringen på avdelingen i dag, vil være å ivareta det gode arbeidsmiljøet også i tiden fremover. Våre forslag til fokuspunkt og tiltak vil derfor i stor grad handle om å jobbe forebyggende med tanke på sammenslåingen.

Omorganisering

ØHD er i en prosess hvor de skal samlokaliseres med kommunal mottaksavdeling. Det er gjerne et ønske om effektivisering som ligger bak beslutninger om omorganisering, men det foreligger flere rapporter som tyder på at de menneskelige og økonomiske kostnadene ved slike prosesser kan bli dyrere enn besparelsene. Fusjoner oppleves ofte som negativt for de ansatte og arbeidsmiljøet, og forskning viser at ansatte kan reagere med at motivasjonen og produktiviteten reduseres, at tillit og tilknytningen til arbeidsgiver reduseres, at det kan oppstå angst og usikkerhet om hva som skal skje, redsel for å miste verdifulle arbeidsoppgaver og redsel for å miste jobben og usikkerhet rundt egen mestring (Enehaug og Thune, 2007, Fløyvik et.al 2019, Shoss et.al 2020). Ansatte kan ha et forhøyet stressnivå lenge etter at endringene har funnet sted, risikoen for sykefravær og turnover kan øke (Knardahl et.al 2016, Fløyvik et al. 2019).

I litteraturen finner vi et skille mellom fusjoner i offentlige og private virksomheter. Fusjoner i offentlige virksomheter blir gjerne iverksatt av parter utenfor virksomhetene selv, for eksempel politisk, og det er mange parter og foreninger som ønsker å ha et ord med i laget. Fusjoner i offentlig sektor blir derfor gjerne mere topptung og i den første fasen bærer prosessen preg av en ovenfra og ned styring. Dette kan gjøre fusjonsprosessen ekstra utfordrende. Et annet perspektiv som dukker opp i lys av dette, er at lederne opplever mindre grad av autonomi og det gjør lederrollen ekstra krevende (Enehaug og Thune, 2007).

Det er flere studier som peker på at en fusjonsprosess er svært tidkrevende og ressurskrevende. Selv etter 5 - 8 år kan det hende at fusjonen har kommet relativt kort og lederne må bruke mye tid og ressurser på integrasjonsprosessen (Enehaug og Thune, 2007).

Det er viktig at beslutningstakere er klar over at en fusjon kan ta flere år å lande. Det er også en risiko for at politikere og offentligheten mister tålmodigheten dersom de ikke ser resultater på en mere effektiv drift på kort sikt, og i så måte kan fusjonen stå i fare for å miste sin legitimitet.

Det finnes ingen oppskrift på hvordan en slik prosess bør gjennomføres, men det er likevel noen sentrale faktorer som ofte blir trukket frem både i forskningen og i lov- og avtaleverk for å øke sjansen for å lykkes med omorganiseringen.

Det er flere årsaker til at vi gjør motstand mot endring. En av årsakene er at vi ikke forstår begrunnelsen for omorganiseringen og eller at vi ikke har tilstrekkelig informasjon om hva som ligger bak de valgene som blir tatt i prosessen. Strategien og retningen kan fremstå som uklar. Det kan hende at de ansatte ikke ser noen fordeler med å gjennomføre omorganiseringen og følgelig blir det også vanskelig å slutte seg til prosessen. En annen grunn til at fusjonsprosessen kan mislykkes, kan

være opplevelsen av tap av identitet. Det kan ta tid før de ansatte opplever at de følelsesmessig er tilknyttet den nye organisasjonen. Det kan oppstå konflikter mellom grupper og spenninger på grunn av ulike kulturer.

Intervjuene avdekket at mange er bekymret for at avdelingen skal utvikle seg til å likne mere et sykehjem og hvis det skjer, er det mange som vil finne seg en annen jobb. Sammenslåing med sykehjemsplasser og plassering i etat for sykehjem er grunnlaget for disse bekymringene. Vårt inntrykk er at motstanden mot den planlagte fusjonen er stor på avdelingen og det er en reell risiko for økt turnover.

Det kom frem i intervjuene at lederne har vært lite involvert i omstillingsprosessen og har ikke blitt spurt om råd når avgjørelsen om plassering i etat ble fattet. Det kom reaksjoner på at etter høringen i mars, forventet de å få den roen de hadde behov for, men så opplever de nå det stikk motsatte.

Det er viktig at virksomheten har et langsiktig perspektiv på hva man vil oppnå med en omstilling, og formidler det tydelig til de ansatte. Motivasjonen bak denne typen omstillinger bør være forankret i virksomhetens langsiktige strategi og formidles som det. Videre er en viktig forutsetning for vellykket fremtidig omstilling at de ansatte deltar i utformingen av en felles fremtid.

Videre fremheves følgende anbefalinger:

- Samarbeid om strategi og virksomhetsutvikling.
- Gjennomføring av omstillingen ved at den enkelte vises respekt og får ansvar.
- Opprettholde vanlige administrative rutiner når forholdene er uvanlige, sørge for at ansatte blir sett, anerkjent og ivaretatt under turbulente organisatoriske forhold.
- Vanligvis harmonisere belønningssystemer relativt raskt.
- Identifisere og bryte ned selvbekreftende stereotyper (vi og de) gjennom formelt og uformelt organiserte arenaer for dialogisk praksis.

En sentral utfordring vil også være å beholde fokus på internt arbeidsmiljø- og personalarbeid gjennom omstillinger. Dessverre ser vi ofte at det interne arbeidsmiljøarbeidet ser ut til å legges på is under større omstillinger, for så å tas opp igjen når situasjonen stabiliserer seg. Men det er nettopp i slike situasjoner det er særskilt viktig at disse systemene og rutinene fungerer godt slik at arbeidsgiver kan fange opp signaler og uregelmessigheter i tidlig fase og iverksette tiltak. Kravet til fullt forsvarlig arbeidsmiljø gjelder også under en omstilling.

Arbeidsmiljøloven § 3-1 om krav til systematisk HMS må ivaretas gjennom hele prosessen. Det ligger derfor et krav om å gjennomføre en kartlegging og risikovurdering av omstillingsprosessen og dinHMS er kjent med at dette er et punkt i prosjektplanen som ble gjennomført vinter/vår 2021, men vi er ikke kjent med i hvilken grad ledere og ansatte på avdelingen har medvirket i denne kartleggingen.

dinHMS vil trekke frem følgende tiltak:

- Vurdere behovet for kartlegging og risikovurdering av fusjonen hvor ansatte, ansattrepresentanter og ledere på avdelingen medvirker. Dette bør finne sted før den reelle sammenslåingen finner sted.
- Medarbeidersamtaler
- Arbeidsmiljøkartlegging innen rimelig tid etter sammenslåingen er funnet sted. Den kvantitative arbeidsmiljøkartleggingen som er brukt i denne undersøkelsen bygget på QPS Nordic som er en tilgjengelig arbeidsmiljøkartlegging for alle som ønsker å bruke den.

Informasjon, medvirkning og kommunikasjon

Flere ansatte opplever informasjonsflyten som utfordrende, i og med at informasjon sendes på jobbmail, som man ikke har tilgang til når man er hjemme. På jobb opplever de at de ikke alltid får tid til å sjekke jobbmailen. Enkelte sier at dette har blitt bedre etter man får tilsendt informasjon på sms.

Noen ansatte opplever at informasjon på ukentlig personalmøte som tidvis lite relevant, og noen forteller at det gis muntlig informasjon på personalmøter, som man ikke får – fordi man ikke alltid har anledning til å komme på jobb kun for dette møtet i friperioder.

Noen ansatte har reagert på at det av og til har manglet informasjon om hva som foregår, for eksempel når mange kolleger og ledere slutter i et kort tidsrom. Noen ansatte opplever det som om politikken går på bekostning av det faglige, som for eksempel at de som tar avgjørelser og styrer fusjonsprosessen ikke har kjennskap til avdelingen og eller hva de jobber med. Flere etterlyser mulighet til å gi og få informasjon og reell medvirkning.

Noen få fortalte også at de fikk høre om den kommende fusjonen fra sin fagforening og ikke fra arbeidsgiver. I en omstillingsprosess vil ansatte oppleve en periode med uforutsigbarhet og redsel for det ukjente. God informasjonsflyt i alle ledd er viktig for å lykkes i en omstillingsprosess.

Uheldige psykologiske effekter som følge av omstilling kan reduseres ved at arbeidsgiver legger til rette for medvirkning og god informasjonsflyt. Dersom vi opplever at vi kan være med på å ta avgjørelser som er viktig for vår hverdag og blir tatt med på råd når viktige avgjørelser skal tas, opplever vi også større grad av forutsigbarhet og kontroll. Dette er godt dokumentert med forskning gjennom mange tiår. Lovgiver har lagt denne forskningen til grunn og viser til at disse elementene er helt avgjørende for å lykkes med omorganiseringen. Dette kommer frem i forarbeidene til arbeidsmiljøloven, Ot. Prp. nr 49 (2004-2005) s.98 hvor departementet skriver:» Departementet er enige med et enstemmig lovutvalg som mener at arbeidsgivers plikt til å involvere arbeidstakerne bør tydeliggjøres og styrkes, både hva gjelder arbeidstakers arbeidssituasjon generelt og medvirkning i omstillingsprosesser spesielt».

Det særskilte kravet til medvirkning i omstillingsprosesser er lagt inn i Arbeidsmiljøloven §4-2(3) som lyder: «Under omstillingsprosesser som medfører endring av betydning for arbeidstakernes

arbeidssituasjon, skal arbeidsgiver sørge for den informasjon, medvirkning og kompetanseutvikling som er nødvendig for å ivareta lovens krav om fullt forsvarlig arbeidsmiljø».

Da vi gjennomførte samtalene, var det flere som fortalte oss at det går lang tid mellom hver gang ansatte leser mail, da ansatte kun har tilgang på mail når de er på jobb. Videre er det ikke alltid at ansatte får med seg beskjeder som blir sendt ut på sms.

dinHMS anbefaler følgende tiltak:

- Legge til rette for at ledere og ansatte på avdelingen blir involvert i planleggingen av sammenslåingen.
- Holde fokus på å opprettholde den tette dialogen mellom ledere og ansatte på avdelingen
- Planlegge hvordan og når informasjon skal gis
- Vurdere flere informasjonsplattformer, for eksempel digitale møter
- Gi tydelig beskjed om hvilke informasjonsplattformer som blir benyttet. Så er det hver enkelt ansattes ansvar å lese beskjeder som blir gitt.
- Gi en kort informasjon til de ansatte om hva som har skjedd i forbindelse med høy turnover på avdelingen.

Høy arbeidsbelastning hos lederne

Den største utfordringen for avdelingen, er å bevare det gode arbeidsmiljøet de har i dag. De ansatte opplever at de har ledere som er der når de trenger støtte, og det er viktig at lederne fortsetter med å være tilgjengelige gjennom fusjonsprosessen. Dette skaper grunnlaget for at de ansatte kan oppleve reell medvirkning, og de føler seg sett og ivaretatt. Prioritering mellom administrative arbeidsoppgaver og tilgjengelig tid for de ansatte blir derfor viktig.

Arbeidsbelastningen på lederne kan være stor i mange år etter en fusjon, og dette blir særlig trukket frem i forskningen av fusjoner i offentlig sektor. Det foreligger rapporter som peker på at det ikke er så uvanlig at noen ledere kan bli utbrente i slike prosesser (Grimsmo og Hilsen 2000, Enehaug og Thune 2007).

dinHMS anbefaler at det gjennomføres en kartlegging og risikovurdering av arbeidsbelastningen av lederne og at det legges til rette for at lederne kan fortsette å være tilgjengelige for de ansatte.

Arbeidsbelastning og bemanning

Noen ansatte opplever at bemanningen på avdelingen tidvis er for lav, og at dette medfører at de ikke rekker å følge opp alle sine arbeidsoppgaver. Noen ansatte opplever at dette bidrar til frustrasjon, stress og utrygghet i arbeidshverdagen.

Enkelte ansatte opplever arbeidsmengde har vært påvirket av at det har vært høy turnover, som har medført stor bruk av vikarer og ustabil bemanning. Det har medført at det er stadig nye som må læres opp og at det tar litt tid for de nye å komme inn i arbeidsoppgavene sine.

Enkelte ansatte gir uttrykk for at «nye» stillinger som assisterende avdelingsleder, overlege, lege på natt og egen lege som har ansvar for vakttelefon kunne ha bidratt positivt på arbeidspress.

I perioder er det flere ansatte som opplever høy arbeidsbelastning og at de ikke har tid til å utføre jobben slik de ønsker, og dette bidrar til negativt stress, frustrasjon og utrygghet i hverdagen. I denne sammenhengen tror vi det er viktig å ta med seg at avdelingen har opplevd raske endringer ved opprettelsen av koronaklinikken i tillegg til en periode med mye turbulens og høy turnover. Vi er kjent med at ansatte og ledere har en dialog om arbeidsbelastning og bemanning.

dinHMS anbefaler:

- Avdelingen fortsetter den kontinuerlige dialogen om arbeidsbelastning.
- Vurdere forslag om lege på natt, assisterende avdelingsleder og overlege.
- Rapporter i avvikssystemet dersom det blir avvik fra rutiner eller at arbeidsoppgaver ikke gjennomføres som forventet.
- Overvåke bruk av overtid
- Inkludere arbeidsbelastning i kartlegging og risikovurdering av fusjonsprosessen eller gjøre en selvstendig kartlegging og risikovurdering på arbeidsbelastning.

Opplæring og kompetanseutvikling

Noen av de intervjuede ønsker seg mer variasjon i arbeidsoppgavene eller flere faglige utfordringer, og noen ansatte forteller at de føler de ikke har fått tilstrekkelig opplæring ift oppstart, datasystemer eller ansvarsområder. Noen ansatte etterlyser også fagutvikling eller kompetanseutvikling, men uttrykker samtidig at de tenker at pandemien kan ha påvirket dette den siste tiden. Noen ansatte opplever at det er gode muligheter til å gå på kurs og at de har fått tilstrekkelig oppæring ved oppstart.

Vi fikk informasjon om at arbeidsgiver allerede har begynt å planlegge hvordan de kan ha mere fokus på kompetanseutvikling på avdelingen. Vi ser at behovet for opplæring har vært stort i en periode med høy grad av turnover, og at det kan ha vært få ansatte å fordele opplæringsansvaret på. Kombinert med lavere grad av kursdeltakelse enn normalt, er det ikke så uventet at en del ansatte føler at de gjerne skulle hatt mere opplæring eller tettere oppfølging den første tiden de begynte der.

dinHMS anbefaler at avdelingen vurderer om følgende punkter for opplæring er tilfredsstillende:

- Plan for opplæring med emner og ansvar for at opplæringen blir gitt
- Onboardingprogram
- Rutiner og prosedyrer er gjort skriftlig slik at det er enkelt for ansatte å lese og kontrollere riktig fremgangsmåte på viktige arbeidsoperasjoner.
- Brukermanual for journalsystemet. Vurdere behov for å trekke ut enkelte elementer i en forenklet utgave dersom brukermanualen er omfattende.
- Organisere internundervisning i grupper dersom det er behov for at mange trenger opplæring på de samme emnene.
- Interne kurs og fagmøter for intern kompetanseheving og kompetanseutveksling.
- Strategier for å kommunisere ut hvilke pasientgrupper de kan ta imot slik at det også blir større grad av variasjon av arbeidsoppgaver i det daglige.

Data og journalsystemer

Flere av de intervjuede uttrykker frustrasjon over det eksisterende journalsystem, og beskriver det som tungvint og tidskrevende. Flere av de intervjuede uttrykker også frustrasjon over det nye journalsystemet har latt vente på seg.

Enkelte ansatte opplever også at de ikke har fått nødvendig opplæring på eksisterende datasystemer, og gir uttrykk for at dette bidrar til stress og utrygghet i arbeidshverdagen. Likeså gir enkelte ansatte uttrykk for at tekniske utfordringer og utstyr som ikke virker, bidrar til stress i arbeidshverdagen,

Enkelte ansatte gir uttrykk for at de opplever at det er for få PC`er, noe som medfører mye venting i perioder.

Vi er kjent med at avdelingen er i en prosess med å anskaffe et nytt journalprogram, men understreker viktigheten av opplæring på eksisterende og nye datasystemer, samt tilgjengelig teknisk bistand. Likeså vil tilgang på flere PCer kunne gjøre arbeidet på avdelingen mere effektivt og det blir også lettere for de ansatte til å sjekke mailen sin eller tilegne seg annen nødvendig informasjon.

Medietrening

Flere av de intervjuede ga uttrykk for at de har opplevd det som en belastning å bli omtalt i media. Vi ønsker i den forbindelse å komme med en liten påminnelse om at det er viktig å støtte ansatte i slike situasjoner. Medietrening er ikke en del av den helsefaglige utdannelsen, men i jobben som leder i

en kommunal sektor må man være forberedt på at avdelingen man har ansvar for kan havne i medienes søkelys, og da bør medietrening være en del av kompetansebyggingen hos lederne.

Rolleavklaring og samarbeid

Under samtalene kom det frem at det er noen uenigheter og misforståelser om arbeidsoppgaver mellom yrkesgruppene internt på avdelingen. Forutsigbarhet i arbeidet handler også om å være trygg på hva som er dine arbeidsoppgaver og ansvarsområde, og rolleavklaring er viktig for å forebygge konflikter. Avdelingen er i en prosess hvor de jobber med dette og utfordringen videre blir å fortsette det gode arbeidet også i omstillingsprosessen.

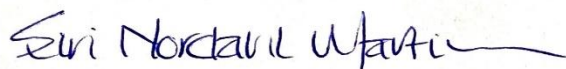
Noen ansatte ga uttrykk for at de tenker at samarbeidet med noen av de eksterne partene kan bli bedre. Dette handler om hvilke typer pasienter som blir henvist til aktuell avdeling og fordeling av arbeidsoppgaver mellom avdelingen og legevakten.

Etter en periode med redusert drift og negativ medieomtale, bør virksomheten legge en strategi for kommunikasjon og samarbeid med eksterne samarbeidspartnere at de sikrer at ØHD behandler de pasientene som var tiltenkt da avdelingen ble opprettet. Dette vil bidra til å sikre at avdelingen oppfyller sitt samfunnsoppdrag og at ansatte som har søkt arbeid der får flere arbeidsoppgaver som de forventer med tanke på faglige utfordringer og spennende arbeidsoppgaver.

Med vennlig hilsen



Anne Haarberg, HR-rådgiver og HMS-rådgiver dinHMS



Siri Nordahl Martinsen, organisasjonspsykolog Senter for Stress og Traume / dinHMS

Oslo, 24.08.2021

LITTERATURLISTE

- Arbeidsmiljøloven. (2005). Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern m.v.
Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2005-06-17-62>
- Blau, P.M. 1964. "Exchange and power in social life. New York: Wiley.
- Chatman, J. & Flynn, F. J. 2001. «The influence of demographic heterogeneity on the emergence and consequences of cooperative norms in work teams." *Academy of Management Journal*, 44(5): 956-974.
- Colquitt, J. A. 2001. "On the dimensionality of organizational justice: A construct validation of a measure." *Journal of Applied Psychology*, 86: 386-400.
- Deci, Edward.L. og Richard M. Ryan. 1985. "The General Casualty Orientations Scale: Self Determination in Personality." *Journal of Research in Personality*, 19. 109-134.
- Deci, Edward L., Richard Koestner og Richard M. Ryan. 1999. "A Meta-analytic review of Experiments Examining the Effects of Extrinsic Rewards on Intrinsic Motivation."
- Ebeltoft, A. (1995). «Arbeidstakerne har ordet. Spørreskjema eller frie ytringer ved kartlegging av arbeidsmiljø». AFIs rapportserie nr 4/95. Oslo: *Arbeidsforskningsinstituttet*.
- Enehaug, H. & Thune, T. (2007): «Organisasjonskultur og mennesker i fusjonsprosesser». AFI-rapport 1/2007. Oslo: *Arbeidsforskningsinstituttet*.
- Fløyvik, Lise, Stein Knardahl, Jan Olav Christensen. 2019. «Organizational change and employee mental health: A prospective multilevel study of the associations between organizational studies and clinical distress». *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*. 45(2):132-145. doi:10.5271/sjweh.3777.
- Gerstner, Charlotte R. og David V. Day. 1997. "Meta-Analytic Review of Leader –Member Exchange Theory. Correlates and Construct Issues." *Journal of Applied Psychology*, 82 (6): 827-844.
- Ghauri, Pervez, Kjell Grønhaug. 2010. *Research Methods in Business Studies*. 4th.ed. Essex: Prentice Hall.
- Gouldner, A.W 1960. "The norm of reciprocity." *American sociological review*, (25) 165-167.
- Greenberg, J. 2011. Behavior in organizations. (10. utg.). Essex: *Pearson Education Limited*.
- Grimsmo, A, Hilsen, A.I 2000. «Arbeidsmiljø og omstilling.» AFIs skrift serie nr.7. Oslo: *Arbeidsmiljøforskningsinstituttet*

- Hoel, M. & Sørhaug, H.Ch. 1999: Omstilling, ledelse og likestilling: sluttrapport fra et bedriftsprosjekt. Rapport 99: 14. Oslo: *Institutt for samfunnsforskning*.
- Hoff, T., & Lone, J. A. 2014. «Medarbeiderundersøkelser - En praktisk håndbok». Oslo: *Gyldendal Norsk Forlag AS*.
- Humphrey, Stephen E., Jennifer D. Nahrgang and Frederick P. Morgeson. 2007. "Integrating motivational, social, and contextual work design features: a meta-analytic summary and theoretical extension of the work design literature." *Journal of Applied Psychology*, 92 (5): 1332-56. doi: 10.1037/0021-9010.92.5.1332
- Jiang, Kaifeng, David P. Lepak, Jia Hu og Judith C. Baer. 2012. "How Does Human Resource Management Influence Organizational Outcomes? A Meta-analytic Investigation of Mediating Mechanisms." *Academy of Management Journal*, 55 (6): 1264-1294. doi: 10.5465/amj.2011.0088
- Karasek, R. A. 1979. Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administration Science Quarterly*, 24(2), 285-307. DOI: 10.2307/2392498.
- Karasek, R., & Theorell, T. 1990. Healthy work: stress, productivity, and the reconstruction of working life. New York: Basic Books.
- Kiffin-Peterson, S.A, Cordery, J.L. 2003. "Trust, individualism and job characteristics as predictors of employee preference for teamwork." *Human Resource Management* 14 (1): 93-116.
- Knardahl, Stein, Sterud, T, Nielsen, M B, & Nordby, K 2016. «Arbeidsplassen og sykefravær. Arbeidsforhold av betydning for sykefravær». *Tidsskrift for velferdsforskning* 19 (2) s179 – 199. Doi: 10.18261/issn.2464-3076-2016-02-05
- Kuvaas, Bård. 2006a. "Work performance, affective commitment, and work motivation: the roles of pay administration and pay level." *Journal of Organizational Behavior*, 27 (3): 365-385. doi: 10.1002/job.377
- Kuvaas, Bård et al. "The Relative Impact of Extrinsic and Intrinsic Motivation on Employee Outcomes." (upublisert).
- Kuvaas, Bård og Anders Dysvik. 2009. "Perceived investment in employee development, intrinsic motivation and work performance." *Human Resource Management Journal*, 19 (3): 217-236. doi: 10.1111/j.1748-8583.2009.00103.x
- Kuvaas, Bård og Anders Dysvik. 2012. Lønnsomhet gjennom menneskelige ressurser. 2.utg. Bergen: Fagbokforlaget.
- Kuvaas, Bård og Robert Buch. 2014. "Is Extrinsic Motivation Good or Bad, or Doesn't it Matter?" (Upublisert).
- Kvåle, S og S. Brinkmann. 2015. «Det kvalitative forskningsintervju.» Gyldendal Norsk Forlag AS.

- Lavelle, J. J., Brockner, J., Konovsky, M. A., Price, K. H., Henley, A. B., Taneja, A., Vinekar, V. 2009a. «Commitment, procedural fairness, and organizational citizenship behavior: A multifoci analysis.» *Journal of Organizational Behavior*, 30(3): 2419-2434.
- Lavelle, J. J., McMahan, G. C., & Harris, C. M. 2009b. "Fairness in human resource management, social exchange relationships, and citizenship behavior: testing linkages of the target similarity model among nurses in the United States." *The International Journal of Human Resource Management*, 20(12): 2419-2434.
- Mindy K. Shoss et al. 2002. «The Joint Importance of Secure and Satisfying Work: Insights from Three Studies». *Journal of Business and Psychology* 35:297–316).
- Meyer, John P, Natalie J.Allen og Catherine A Smith. 1993.»Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of Three-Component Conceptualization». *Journal of Applied Psychology*, 78 (4): 538-551.
- Moideenkutty, Unnikammu, Gary Blau, Ravi Kumar og Ahmedali Nalakath. 2001. "Perceived Organisational Support as a Mediator of the Relationship of Perceived Situational Factors to Affective Organisational Commitment." *Applied Psychology*, 50 (4): 615-634.
- Molstad, M. H. & Sæter, T. A. 2016. «Medarbeiderundersøkelsen gjennomført – hva nå?» Oslo: *Gyldendal Akademisk*.
- Morgeson, F. P. & Humphrey, S. E. 2006. "The work design questionnaire (WDQ): Developing and validating a comprehensive measure for assessing job design and the nature of work." *Journal of Applied Psychology*, 91(6): 1321-1339.
- QPS Nordic <https://www.qps-nordic.org/no/>
- Nordrik, B. 2010. «Psykososial arbeidsmiljøkartlegging – en trojansk hest?» (1. utg). Oslo: *Gyldendal Akademisk*
- Nunnally, Jum C., Ira H. Bernstein. 2007. *Psychometric Theory*. 3th. ed. New York: McGraw-Hill.
- Schaufeli, Wilmar B. og Arnold B. Bakker. 2004. "Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study." *Journal of Organizational Behavior*, 25 (3): 293-315. doi: 10.1002/job.248
- Shoss, Mindy K, Bradley J Brummel, Tahira M Probst, Lixin Jiang. 2020. "The Joint Importance of Secure and Satisfying Work: Insights from Three Studies.» *Journal of Business and Psychology* (2020) 35:297–316
- Shore, Lynn M., Lois E. Tetrick, Patricia Lynch og Kevin Barksdale. 2006. "Social and Economic Exchange: Construct Development and Validation." *Journal of Applied Psychology*, 36 (4): 837-867.

- Sinkovics, R R, Stefan Zagelmeyer og Verena Kusstatscher. 2005. «Between merger and syndrome: The intermediary role of emotions in four cross-border M&As». *International Business Review*. 20 (2011) 27-47
- Skogstad, A. (2011). Psykososiale faktorer i arbeidet. I Einarsen, S. & Skogstad, A. (red.), Det gode arbeidsmiljø. (s. 16-41). Bergen: Fagbokforlaget.
- Solberg, Elizabeth. 2017. «Adapting to Changing Job Demands: A Broadcast to Approach to understanding Self-Regulated Adaptive Performance and Cultivating It in Situated Work Settings.» *Series of Dissertations. BI Norwegian Business School*. <http://brage.bibsys.no/bi>
- Stajkovic, Alexander D. og Fred Luthans. 1998. "Self-efficacy and Work-Related Performance: A Meta-Analysis." *Psychological Bulletin*, 124 (2): 240-261.
- Tjora, A. 2012. «Kvalitative forskningsmetoder i praksis». (2. utg.). Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Tong, Jiajin og Lei Wang. 2006. "Validation of locus of control scale in Chinese organizations." *Personality and Individual Differences*, 41 (5): 941-950. doi: 10.1016/j.paid.2006.03.018
- Vansteenkiste, Maarten, Bart Neyrinck, Christopher P. Niemiec, Bart Soenens, Hans Witte og Anja Broeck. 2007. "On the relations among work value orientations, psychological need satisfaction and job outcomes: A self-determination theory approach." *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 80 (2): 251-277. doi: 10.1348/096317906x111024
- Vansteenkiste, Maarten, Eline Sierens, Bart Soenens, Koen Luclx og Willy Lens. 2009. "Motivational profiles from a self-determination perspective: The quality of motivation matters." *Journal of Educational Psychology*, 101 (3): 671-688. doi: 10.1037/a0015083
- Wrzesniewski, Amy, Barry Schwartz, Xiangyu Cong, Michael Kane, Audrey Omar og Thomas Kolditz. 2014. "Multiple Types of Motives Don't Multiply the Motivation of West Points Cadets " *Psychological and Cognitive Science* 11 (30): 10990-10995.
- Statens arbeidsmiljøinstitutt (STAMI). (2008). Arbeidsmiljøkartlegging: medarbeiderundersøkelser er et godt utgangspunkt for å forbedre arbeidsmiljø og arbeidsinnhold: faktaark. Fakta om arbeid og helse, 1. Hentet fra <http://hdl.handle.net/11250/288319>.
- Veileder i omstilling. Yrkesorganisasjonenes Sentralforbund, 1998. Oslo.
- FHI, 2021 [Arbeidsplasser - FHI](#)
- Hilsen, 2009 [Omstilling \(idebanken.org\)](#)
- [Konflikt og arbeidsmiljø - hms.no](#)
- [Styring-og-kontroll-FoU-Storbyrapport-2019.pdf \(ks.no\)](#)
-

Vedlegg 1

Arbeidsmiljøkartlegging 2021

Informasjon til ansatte og leder avdeling for Øyeblikkelig hjelp døgnettenhet, ØHD.

Bergen Kommune har gitt dinHMS AS i oppdrag å kartlegge arbeidsmiljøet ved ØHD. I denne sammenhengen gjennomfører vi en elektronisk spørreundersøkelse som er knyttet til det psykososiale arbeidsmiljøet på avdelingen. Hensikten er å få en oversikt over hvordan du opplever arbeidsforhold som organisering av arbeidet, kommunikasjon og samhandling, forholdet til lederne og samarbeidsklimaet på avdelingen.

Arbeidsmiljøkartleggingen vil foregå i 2 deler. Først skal det gjennomføres en kvantitativ del hvor vi samler inn data elektronisk. Deretter vil det bli plukket ut et representativt utvalg fra avdelingen som vi vil intervju i den andre delen som da er en kvalitativ undersøkelse.

Vi bruker programmet SurveyXact fra Rambøll til å gjennomføre den kvantitative delen av arbeidsmiljøkartleggingen. Formålet med den undersøkelsen er å få et bredt oversiktsbilde over hvordan ansatte og ledere opplever sitt arbeidsmiljø. Dette vil være med på å danne grunnlaget for fokuset vi skal ha i de individuelle samtalene i del 2 av undersøkelsen.

Dine svar vil bli anonymisert i rapportene.

Tidspunkt for utsendelse av den elektroniske spørreundersøkelsen er mandag 26.april kl.06.00.

Dersom du ikke har mottatt mail, ber vi deg sjekke ditt spamfilter eller innstilling av brannmur. Gi beskjed til Kristine Milch så raskt som mulig slik at vi kan få sendt deg en ny mail.

Vedlegg 2

Mandat - bistand arbeidsmiljøundersøkelse Bergen Kommune - ØHD

dinHMS AS er engasjert av Bergen kommune etter en anbudsrunde, for å bistå med å gjennomføre en arbeidsmiljøundersøkelse ved Øyeblikkelig hjelp Døgnet. Arbeidsgiver har behov for å få avklart hvordan arbeidsmiljøet er, og eventuelt forslag til tiltak for å bedre arbeidsmiljøet.

Undersøkelsen består i fase 1 av en kartlegging som gjennomføres ved en elektronisk spørreundersøkelse som skal besvares av alle ansatte ved enheten (ca 50 ansatte). I fase 2 gjennomføres det intervju med et representativt utvalg av de ansatte (ca. 20 ansatte). Alle svarene til de ansatte skal anonymiseres i rapportene.

På bakgrunn av undersøkelsene skal dinHMS utarbeide en rapport der resultatene og mulige årsaker til disse kommer frem. I dette ligger det finne ut hvilke forhold som kan forklare utfordringer i arbeidsmiljøet, samt identifisere forbedringspunkter og gi råd til tiltak som kan sikre et forsvarlig og godt arbeidsmiljø.

dinHMS AS har signert Bergen kommune sin taushetserklæring, og skal behandle alle opplysninger konfidensielt i tråd med GDPR.

Dersom konsulentene fra dinHMS får informasjon om alvorlige forhold i samtalene, skal de ikke gi opplysninger til arbeidsgiver som gjør det mulig å identifisere hvem som har kommet med informasjonen.

dinHMS er en bedriftshelsetjeneste basert i Oslo med 16 år drift og er en uavhengig og upartisk virksomhet. dinHMS er en helsevirksomhet og det er inngått en egen databehandleravtale mellom Bergen kommune og dinHMS AS for dette oppdraget for å sikre compliance med GDPR.

Prosess beskrivelse arbeidsmiljøundersøkelse (metode);

Aktivitet	Mål
Oppstartsmøter	Bakgrunnsinfo, bestillingsavklaring /forankring og nedsette styrings-gruppe med verneombud, tillitsvalgte, leder, mellomleder etc
Web undersøkelse (basert på QPS Nordic)	Informasjon i forkant, organisasjonskart / avdelingsstruktur, sikre anonymitet (minimum 5 på avd.) oppsett, epost, sikre minst 85% svarprosent samt gjennomføring og utarbeidelse av rapport
Dybdeintervjuer	Gjennomføring av intervjuer. Antall er avhengig av avdelingsstruktur i virksomheten. Intervjuene gjennomføres semi-strukturelt. Det vil si samme spørsmål, men anledning til egen kommentarer. Uten båndopptaker for å unngå at intervjuobjekt binder seg. Begge ressursene deltar på alle intervjuene og de referatføres. Varighet ca 1 time per intervju.
	Intervjuene bør fortrinnsvis gjennomføres personlig og ikke via teams/video etc. På grunn av turnus og smittevern må det likevel påregnes at en del av intervjuene avholdes digitalt (teams)

Analyse og etterarbeid	Her er det faglig tilrådning å bruke tilstrekkelig tid per intervju for å analysere og sette sammen input etc fra det enkelte intervju til en sluttrapport med analyse og tiltak.
Lederveiledning	Dette er svært krevende prosesser for både ledere og ansatte. Det anbefales at det også gjennomføres lederveiledning for å støtte og istandsette ledere til å "stå i dette løpet" under denne arbeidsmiljøundersøkelsen.
Sluttrapport	Møter i styringsgruppen med tilbakemelding, presentasjon og diskusjon rundt tiltak og plan for videre oppfølging

Tentativ tidsplan hovedaktiviteter;

Uke 14 - 08/04/21 – Oppstartsmøte

Uke 15 - 16/04/21 – Styringsgruppe – beslutte mandat og fremdriftsplan

Fase 1

Uke 17 - 26/04/21 – Utsendelse SurveyXact- undersøkelsen

Uke 19 - 10/05/21 – Avslutning SurveyXact undersøkelsen

Uke 21 - 24/05/21 – Delrapport – fase 1 – kvantitativ undersøkelse ferdigstilles

Uke 22 – 03/06/21 – Styringsgruppemøte for gjennomgang av delrapport

Fase 2

Uke 23 – 07/06/21 – Oppstart dybdeintervjuer (gjennomføres over 2 uker pga turnus)

Uke 24 – 18/06/21 – Avslutning dybdeintervjuer

Uke 27 – Uke 33 – Sommerferie samt analyse og etterarbeid

Uke 34 – 25/08/21 – Overlevering sluttrapport med anbefalinger/tiltak

Vedlegg 3

Beskrivelse av mandat som ble sendt ut til de som skulle intervjues i del 2 av kartleggingen

Bergen Kommune, ved Kristine Milch, har engasjert dinHMS etter en anbudsrunde for å bistå med å gjennomføre en arbeidsmiljøkartlegging som avdekker dimensjoner ved arbeidsmiljøet knyttet til organisering, lederskap og medarbeiderinvolvering for avdelingen Øyeblikkelig hjelp døgnenhet.

Kartleggingen gjøres i 2 faser. I fase 1 gjennomføres en elektronisk spørreundersøkelse som skal besvares av alle ansatte ved seksjonen. I fase 2 gjennomføres det intervju med et representativt utvalg av de ansatte. Det er plukket ut 22 ansatte til samtaler. Alle svarene til de ansatte skal anonymiseres i rapportene.

dinHMS AS har signert Bergen Kommune sin taushetserklæring, og skal behandle alle opplysninger konfidensielt.

Dersom konsulentene fra dinHMS får informasjon om alvorlige forhold i samtalene, skal de ikke gi opplysninger til arbeidsgiver som gjør det mulig å identifisere hvem som har kommet med informasjonen.

dinHMS er en bedriftshelsetjeneste basert i Oslo med 16 år drift og er en uavhengig og upartisk virksomhet. dinHMS er en helsevirksomhet og det er inngått en egen databehandleravtale mellom Bergen kommune og dinHMS AS for dette oppdraget for å sikre compliance med GDPR.

Aktivitet	Mål
Opptastmøter	Bakgrunnsinfo, bestillingsavklaring /forankring og nedsette prosjektgruppe med verneombud, tillitsvalgt, leder, mellomleder etc
Web undersøkelse (basert på QPS Nordic)	Informasjon i forkant, organisasjonskart / avdelingsstruktur, sikre anonymitet, oppsett, epost, sikre minst 85% svarprosent samt gjennomføring og utarbeidelse av rapport
Dybdeintervjuer	Gjennomføring av intervjuer. Antall er avhengig av struktur og ulike fagområder i virksomheten. Intervjuene gjennomføres semi-strukturelt. Det vil si samme spørsmål, men anledning til egen kommentar. Uten båndopptaker for å unngå at intervjuobjekt binder seg. Begge ressursene deltar på alle intervjuene og de referatføres. Varighet ca 1 time per intervju. Intervjuene gjennomføres fortrinnsvis personlig og ikke via teams/video etc (men er avhengig av smittesituasjonen på dette tidspunkt).

Analyse og
etterarbeid

Her er det faglig tilrådning å bruke tilstrekkelig tid per intervju for å analysere og sette sammen input etc fra det enkelte intervju til en sluttrapport med analyse og tiltak.

Sluttrapport

Møter i prosjektgruppen med tilbakemelding, presentasjon og diskusjon rundt tiltak og plan for videre oppfølging

Vedlegg 4

Spørreskjema del 1 kvantitativ kartlegging

Jobbkrav

Kvantitative krav

1. Er arbeidsmengden din for ujevn slik at den hoper seg opp?
2. Har du for mye å gjøre?

Krav til læring

3. Er arbeidsoppgavene for vanskelige for deg?
4. Utfører du arbeidsoppgaver du trenger mer opplæring for å gjøre?

Positive utfordringer

5. Er dine spesialkunnskaper og ferdigheter nyttige i arbeidet ditt?
6. Er arbeidet ditt utfordrende på en positiv måte?

Rolleforventninger

Rolleklarhet

7. Er det fastsatt klare mål for din jobb?
8. Vet du nøyaktig hva som forventes av deg i jobben?

Rollekonflikt

9. Mottar du motstridende forespørsler fra to eller flere personer?

Kontroll i arbeidet

10. Kan du påvirke mengden av arbeid som blir tildelt deg?
11. Kan du selv bestemme ditt arbeidstempo?
12. Kan du selv bestemme når du skal ta pauser?
13. Kan du påvirke beslutninger som er viktige for ditt arbeid?

Forutsigbarhet

14. Vet du hva slags oppgaver du kan få en måned frem i tiden?
15. Går det rykter om forandringer på din arbeidsplass?

Mestring

16. Er du fornøyd med din evne til å løse problemer som dukker opp i arbeidet?

Sosialt samspill

Støtte fra kollega

17. Om du trenger det, kan du få støtte og hjelp i ditt arbeid fra dine kollegaer?

Støtte fra nærmeste overordnede (din fagleder)

18. Om du trenger det, kan du få støtte og hjelp i ditt arbeid fra din nærmeste sjef?

19. Blir dine arbeidsresultater verdsatt av nærmeste sjef?

Ledelse

Bemyndigende ledelse (tenk på din fagleder)

20. Oppmuntrer din nærmeste sjef deg til å delta i viktige avgjørelser?

21. Hjelper din nærmeste sjef deg til å utvikle dine ferdigheter?

Sosialt samspill

Støtte fra venner og familie

22. Føler du at du kan stole at venner og familie støtter deg hvis det blir vanskelig på jobben?

Organisasjonsklima og kultur

Hvordan er klimaet i din arbeidsenhet

23. Oppmuntrende og bemyndigende

24. Avslappet og behagelig

25. Stivbent og regelstyrt

Opplevelse av gruppearbeid

Med gruppearbeid mener vi din faggruppe

26. Setter du pris på å være medlem av arbeidsgruppen? (Din faggruppe)

27. Er gruppen dyktig til å løse problemer?

Organisasjonsklima og kultur

Innovasjonskultur

28. Blir de ansatte oppmuntret til å tenke ut måter for å gjøre tingene bedre på, på ditt arbeidssted?
29. Er det god nok kommunikasjon i din avdeling?

Sosialt samspill

30. Har du lagt merke til forstyrrende konflikter mellom kollegaer?

Ulikheter

31. Har du lagt merke til om menn og kvinner blir behandlet ulikt på arbeidsstedet ditt?
32. Har du lagt merke til om eldre og yngre arbeidstakere blir behandlet ulikt på arbeidsstedet ditt?

Vektlegging av menneskelige ressurser

33. Får du belønning for velgjort arbeid i din bedrift/virksomhet? (penger, oppmuntring)
34. Hvor meget er ledelsen i din bedrift/virksomhet opptatt av den ansattes helse og velvære?

Hvor viktig er jobben for deg

35. Jeg liker å være opptatt av jobben min mesteparten av tiden
36. Den største tilfredsstillelsen i mitt liv kommer fra jobben

Stress

37. *Stress innebærer en situasjon der en person føler seg anspent, urolig, nervøs eller engstelig, eller ikke er i stand til å sove om natten, fordi hans eller hennes tanker er opprørt hele tiden.*

Føler du denne typen stress nå for tiden?

De neste spørsmålene skal besvares på 5 punkts likertskala 1-5:

Svært uenig, delvis uenig, hverken eller, delvis enig- svært enig

Meningsfull jobb

- Jeg føler at den jobben jeg gjør er meningsfull
-

Medbestemmelse/Autonomi

- Jobben tillater at jeg tar egne beslutninger om hvordan jeg legger opp arbeidet.
- Jobben tillater at jeg selv planlegger hvordan jeg skal gjøre arbeidet.
- Jeg har stor beslutningsfrihet i arbeidet mitt.

Jobbusikkerhet

- Jeg føler meg ikke trygg med tanke på jobben min i fremtiden
- Jeg bekymrer meg over å miste jobben

Indre motivasjon

- Jobben min er veldig spennende
- Det er gøy med de arbeidsoppgavene jeg har

Feedback tilbakemelding

- Jeg får hyppig og kontinuerlig tilbakemelding på hvordan jeg utfører mitt arbeid
- Jeg får hele tiden tilbakemelding på hva jeg har gjort bra eller hva jeg kunne gjort bedre

Prosedyremessig rettferdighet (Utsagnene handler om rettferdighet ved bruk av de prosedyrer og prosesser som gjelder for arbeidsplassen;)

- Har du hatt mulighet til å påvirke utfallet av viktige prosedyrer og prosesser som angår deg?
- Er prosedyrene blitt anvendt uten innslag av systematiske forskjeller? (Diskriminering eller favorisering)

Utbrenthet

Hvor ofte har du følt deg slik på jobb:

- Jeg har ikke energi til å gå på jobben i morgen
- Jeg synes det er vanskelig å konsentrere meg
- Jeg har vanskelig for å tenke på ting som er kompliserte

Pandemiens påvirkning på trivsel på arbeidsplassen

Restriksjonene som følge av Covid-19 har hatt en negativ påvirkning på min trivsel på jobb.

Vedlegg 5

ARBEIDSMILJØUNDERSØKELSE DEL 2: INNKALLING TIL INTERVJU

Undersøkelsen er en mulighet for deg som ansatt til å si noe om hvordan du har det på jobb, og påvirke ditt arbeidsmiljø og din arbeidshverdag. Disse tilbakemeldingene er en hjelp til din arbeidsgiver, i arbeidet med å fremme et godt arbeidsmiljø i Bergen Kommune.

Hvorfor gjennomfører vi arbeidsmiljøundersøkelse?

- Fordi et godt og forsvarlig arbeidsmiljø er viktig for at vi skal trives, ha god helse og kunne utføre jobben vår.
- For å få oversikt over hvordan ansatte opplever sin arbeidssituasjon.
- For å få grunnlag for strategiske arbeidsmiljø-satsninger og organisasjonsutviklingstiltak.
- Oppfylle arbeidsmiljølovens krav til et forsvarlig arbeidsmiljø, helsefremmende arbeidsplasser, systematisk kartlegging og oppfølging av arbeidsmiljøet.

Medvirkningsplikt

Arbeidsmiljøundersøkelsen er et av de verktøyene Bergen Kommune har for å utvikle et godt arbeidsmiljø. Som medarbeider har du medvirkningsplikt og gis i arbeidsmiljøundersøkelsen en mulighet til å påvirke.

Når

Vi vil gjennomføre samtaler i uke 23 i Bergen. Dersom det er noen som ikke kan den uken, kan intervjuene gjennomføres på teams i uke 24.

Hvem skal delta?

Et representativt utvalg av alle ansatte ved avdelingen for øyeblikkelig hjelp døgnetenhet.

Hva er temaet i intervjuet?

Ansattes opplevelse av organisasjon, arbeidsoppgaver, ledelse og kollegialt fellesskap.

Anonymitet

Alle opplysninger vil bli behandlet konfidensielt av Din HMS. Referat fra intervjuer vil ikke forelegges Bergen kommune.

Vi kaller inntil intervjudag kl.

Intervjuene foregår på «Ulriken» på Helsehuset (Solheimsgaten 9) i uke 23.

Dersom du ikke kan møte på dette tidspunktet og har behov for å bytte vakt, vennligst ta kontakt med

Camilla Wathle på telefon: 92611266/53032337 og til Anne Haarberg fra dinHMS på 92 26 42 45.

Vedlegg 6

Intervjugal

Presentasjon: hva intervjuet går ut på, hvem som står bak (kommune, anbud, mandat) og hvordan materialet skal brukes (direkte sitater, anonymitet).

Vi ønsker å kartlegge psykososialt arbeidsmiljø ved bruk av en enkel, åpen og semistrukturert kvalitativ kartlegging.

Alle som blir intervjuet blir forklart hva vi legger i begrepet psykososialt arbeidsmiljø og vil deretter få spørsmål om hvordan de opplever sitt psykososiale arbeidsmiljø, forstått som den enkeltes opplevelse av; organisasjon, arbeidsoppgaver, ledelse og kollegaer.

Hvordan er din opplevelse av

a) Organisasjonen / virksomheten

Støttepunkt:

- Organisasjonskultur
- Vektlegging av menneskelige ressurser

b) Dine arbeidsoppgaver

Støttepunkt:

- Arbeidets kompleksitet
- Positive utfordringer
- Kontroll og medvirkning
- Mestring
- Rolleklarhet
- Forutsigbarhet
- Grad av stress / utbrenthet
- Arbeidsmotivasjon / Meningsfull jobb

c) Din nærmeste leder

Støttepunkt:

- Lederstøtte
- Bemyndigende ledelse
- Tilbakemeldinger og anerkjennelse
- Rettferdighet
- forskjellsbehandling
- Vektlegging av menneskelige ressurser

d) Dine kollegaer

Støttepunkt:

- Kollegastøtte
- Tilbakemeldinger
- Opplevelsen av gruppearbeid
- Kommunikasjon
- Klima i arbeidsenhet

Avslutt med å be om en sluttkommentar ("noe som ikke er tatt opp?")

☑ Intervjuteknikk: åpent (ingen føringer), semi-strukturert (tematisk organisert)

☑ Samme spørsmål til forskjellige intervjuobjekter

☑ Nøytrale spørsmålsformuleringer.

☑ Registrering av svar: notater

☑ Bruk av materialet – ikke bruk av direkte sitater



Kontakt dinHMS AS:

Dronning Eufemias gt. 16

0191 Oslo

Telefon: 476 10 555

E-post: post@dinhms.no