

Tilbage melding påbud 1-1-2

- *Forebyggelse og håndtering af høje følelsesmæssige krav i arbejdet*

Skandinavisk netværksmøde Bergen 2024



Maj 2023 – 15. Dec 2023

AHHH!



WHAT!

BANG!

Høje følelsesmæssige krav



Vigtigste pligter som arbejdsgiver.

- At du sikrer, at arbejdet planlægges, tilrettelægges og udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt i forhold til høje følelsesmæssige krav.
- Arbejdstilsynets vejledning



Hvad er følelsesmæssige høje krav

I bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø defineres høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker som arbejde, der indebærer direkte eller indirekte kontakt med mennesker, herunder borgere og kunder, og hvor kontakten stiller høje krav til

At sætte sig ind i, rumme eller håndtere disse menneskers tænkning, følelser eller adfærd,

At håndtere eller skjule egne tanker eller følelser eller

At tilpasse kommunikation eller adfærd til de mennesker, der arbejdes med.

Hvordan gør vi så.. ??

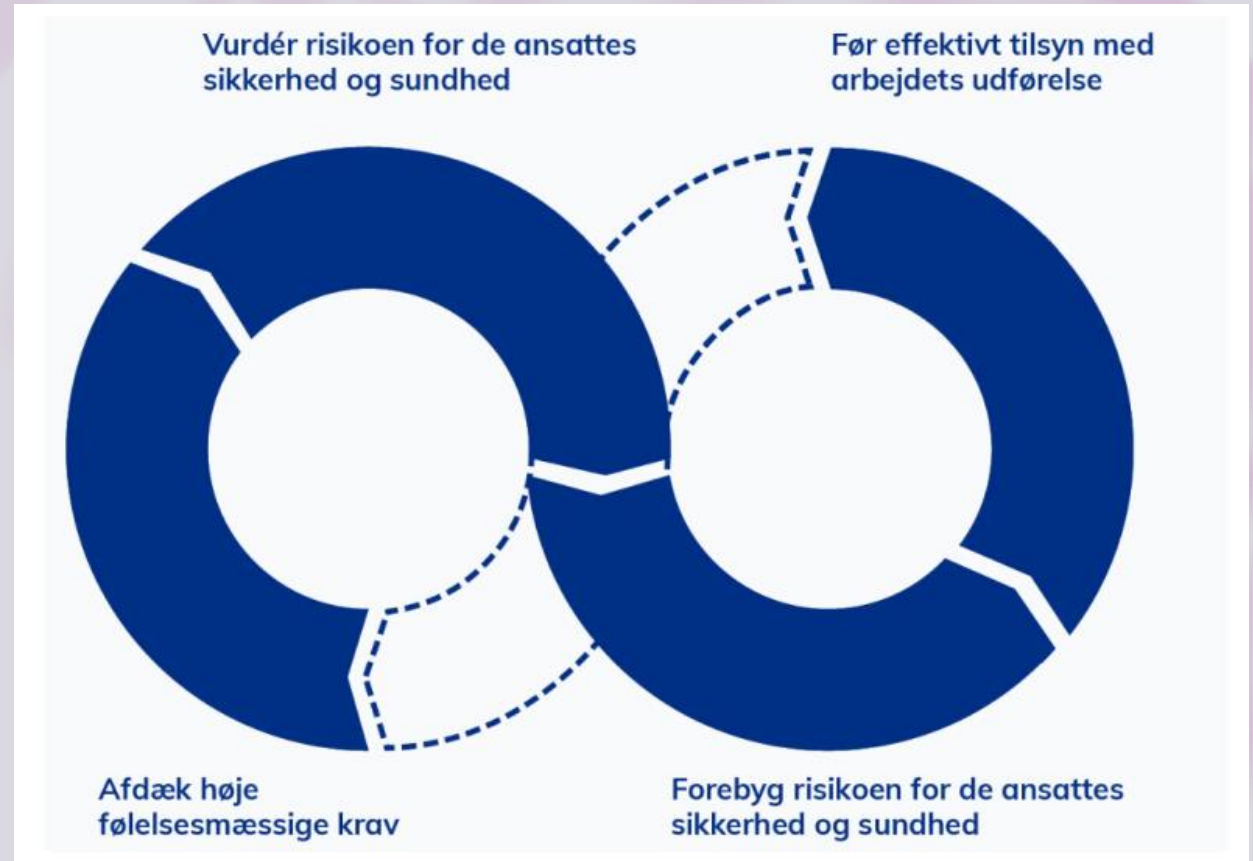
Afdækker - hvilket arbejde

Vurdering - Hvor ofte, hvor lang tid, og forebygger vi godt nok

Forebyggende tiltag - rette kompetencer, oplæring, defusing, supervision, voicelog gennemgang

Tilsyn - Er tiltagene effektive, er oplæring tilstrækkelig - kan vi gøre mere eller mindre

Endnu en PDSA cirkel



Organisatorisk model

- OPFØLGNING FØR, UNDER OG EFTER OPKALD.



INDSATSER:
DAGLIGT,
UGENTLIG,
MÅNEDLIG,
KVARTALSVIS OG HALVÅRLIGT



Dagligt



- Løbende screening af igangværende opkald
 - Vagtleder og / eller AMK-læge
 - Oplæring af 1-1-2 Vagtleder til gennemgang af voicelog
- Indførelse af ny pausestruktur
 - Medarbejder trækker et pausekort med forskrevne 3 pauser på 15; 20 og 30 min på en 8 timers vagt
 - Work-Life balance, faglig kvalitet, patientsikkerhed, restituere
 - Værdikæden... godt for nogle, og hvad så??!

Defusing knap

Udspringer fra en ide fra en medarbejder på CAMES dag 1.

Hvornår kan den bruges... ALTID !

RØRT -RAMT - RYSTET

Efterbehandlings knappen bruges også, og kollegastøtte

Introduktion - Alle nyansatte, opfordring til at gøre brug af den

Ugentligt



5 faglige minutter 2 gange om ugen (Nyt koncept på vej)



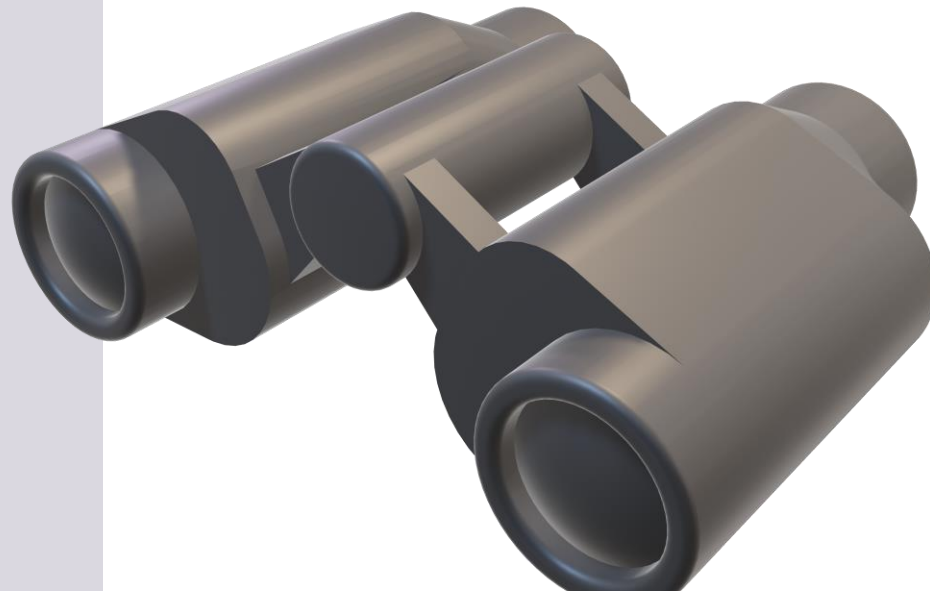
Emner : Brandsår, forgiftninger, drukneulykker, eller opfølgning på månedens fokuspunkt samt tværfaglige emner i Vagtcentralen



Højner fagligheden og understøtter funderingen i aktuelle emner, hvilket er medvirkende til mere overskud i forhold til at håndtere de høje følelsesmæssige krav

Månedligt

- Månedens fokuspunkt
 - Emnerne varierer hen over året og er sæsonbetonet og efter hvad der fylder i SFV -gruppen.
 - Sendt ud på skrift til alle og hænger synligt i VCT.



Kvartalsvis



- Afholdelse af tværfaglige personalemøder i VCT
 - Samlede møder på tværs af afdelinger
 - Drøfte arbejdsgange og nye tiltag i Vagtcentralen
 - Forsker afdelingen har haft oplæg om hjerteløberordningen og brug af hjertestarter
 - Ekstern oplægsholder om forråelsesbegrebet

Halvårligt



Indførelse af
Supervision

Grupper på 6
personer får 3
sessioner á 2
timer



Efter Q1 2024 har alle
sundhedsfaglige spl på 1-1-2
været igennem



Gode mundtlige
tilbagemeldinger!



CAMES

Dag 1

Dag 2

Dag 3

Dag....

Low arousal

Konfliktnedtrappende kommunikation

Opmærksomhed på egne reaktioner og dens betydning i samtalen

Voicelog - sparring om emner

- Send så den fucking ambulance
- Det kritiske syge barn
- Den selvmordstruede indringer

Intro til forråelsesbegrebet



CAMES

Dag 1

Dag 2

DAG 3

Dag....

EMNER DAG 3

De eksistentielle grundvilkår – hvad er det egentlig for et felt, vi arbejder i psykologisk set?

Belastningspsykologi – hvordan passer jeg på mig selv og holder til det her arbejdsfelt?

Hvordan er jeg den bedste kollega for mine kollegaer?



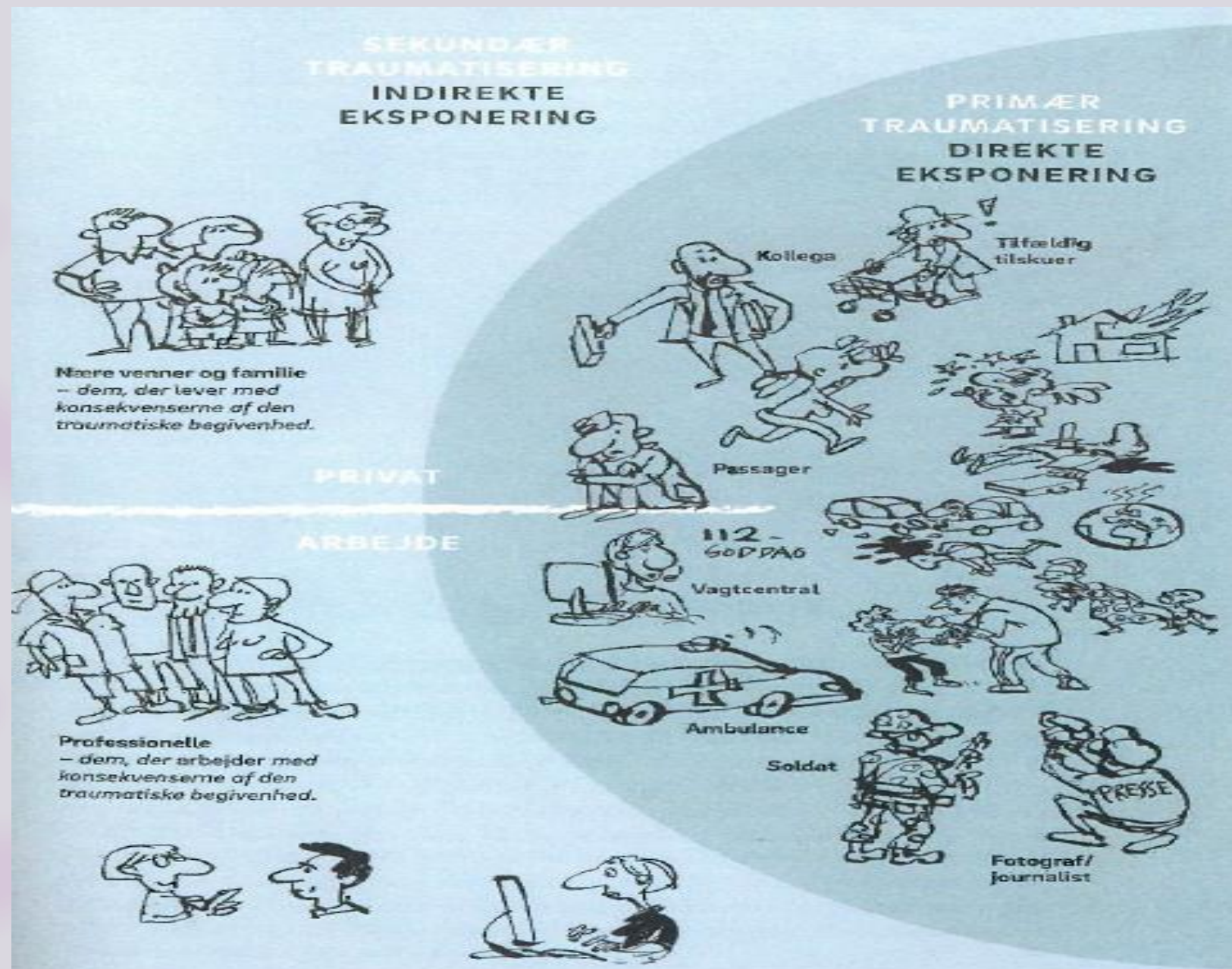
CAMES

Dag 1

Dag 2

DAG 3

Dag....

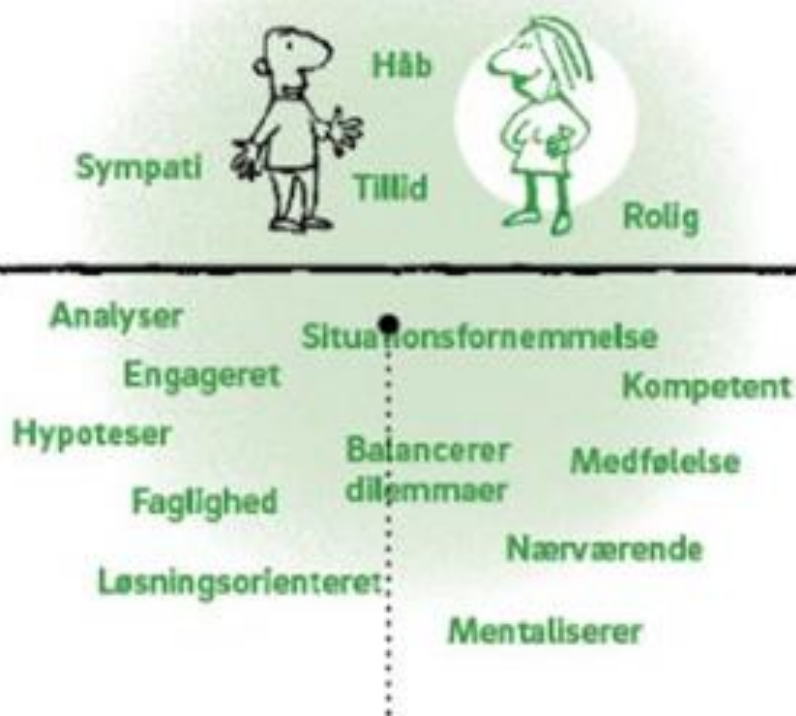


OVER-INVOLVERING



Man reagerer på belastningerne med overinvolvering og følelsen af, at man må gøre endnu mere. Man bliver emotionelt tyndhudet og kan føle sig hjælpeløs, frustreret eller måske vred. Måske begynder man ligefrem at se den anden som et offer, man har til opgave at redde, og man kan ende med at føle sig mere som pårørende end som professionel.

AFSTEMT OG I KONTAKT











Når man er i det grønne felt, er man i balance og alt er godt. Man er nærværende, løsningsorienteret og kan balancere dilemmaer. De røde og blå felter illustrerer to forskellige måder man reagerer på, når man skruer så meget op for belastningerne, at presset bliver for stort.

UNDER-INVOLVERING



Man reagerer med distancering og lægger en armlængde til patienter og kollegaer. Man kan fremstå tykhudet. Man bliver mindre involveret og undlader måske at spørge ind. Eller intellektualiserer situationen og henviser til retningslinjer og forskningsresultater. Måske bliver man også lidt forrået og kynisk og tænker "No shit, Sherlock, du skulle nok ikke have

Vejrtrækning		Vejrtrækning er en hurtig vej til at berolige nervesystemet – du kan enten bare trække vejret dybt og roligt eller bruge 5-6-7-tricket – ånd ind, tæl til 5, hold vejret, tæl til 6, og ånd ud, mens du tæller til 7.
Hjælpetanker		Lav hjælpetanker i fredstid: „Jeg gør mit bedste“, „Når jeg er rolig, er borgerne mere rolige“, „Jeg er en dygtig og engageret SOSU“, „Det er et krævende og vigtigt arbejde jeg har“.
Arbejdshukommelse		Brug arbejdshukommelse: Tæl baglæns fra 10, eller nævn 10 ord på engelsk (Elvén & Wiman, 2016).
Husk pauser	PAUSE	Professionelle tror ofte, at det er umuligt at holde pauser, hvis kaos skal undgås. Men pauser er helt nødvendige for et reguleret nervesystem – planlægning i fredstid og prioritering er nødvendig.
Kom ud og få luft		Naturen og det at bevæge sig er regulerende for nervesystemet – gør det selv, tag evt. en borger med. Hvis andet ikke er muligt, så kom i kontakt med naturen ved kort at kigge ud ad vinduet.
Kollegaskift		Skab en kultur, hvor man kan bede om hjælp, og en kollega, der i nuet er mere mentaliserende, kan tage over. Aftal i fredstid, hvilke signaler der viser, at din kollega skal tage over.
Bevidst smil		Et bevidst smil kan sende positive signaler til hjernen og kan virke regulerende (Siegel & Bryson, 2012).
Træk dig til et andet rum		Det er ikke altid muligt som professionel at gå ind i et andet rum, men hvis det er muligt, giver det plads til at regulere.
Drik vand		Taktil stimulering som at drikke vand, spise eller putte vand i hovedet virker regulerende.
Hvad er dine egne teknikker?		

Tegn på risiko

Tegn i arbejdet:

- Konflikter, kritik eller klager fra de mennesker, der arbejdes med
- Mangel på engagement
- Distancering, kynisme
- Overinvolvering
- Kritik fra ledelse eller kollegaer
- Konflikter eller samarbejdsproblemer internt i virksomheden
- Højt sygefravær
- Høj personaleomsætning

Tegn hos den enkelte:

- Søvnproblemer
- Mental eller fysisk udmattelse
- Let til tårer, nedsat humør eller øget iritabilitet
- Svært ved at slippe tanker om arbejdet uden for arbejde
- I konstant alarmberedskab
- Hukommelsesproblemer eller koncentrationsbesvær
- Oplevelse af faglig utilstrækkelighed
- Tendens til at isolere sig socialt
- Ligegyldighed eller følelsesløshed
- Afmagt, håbløshed eller skyldfølelse

Årligt



1 times gennemgang af voicelogs med kvalitetskoordinator

Formålet er at opnå faglig sparring og refleksion samt indsigt i egen performance og brug af forskellige støtteværktøjer
Herunder brug af video, low arousal, kollegastøtte og triggerpunkter, dansk indeks



Det er sparring og ikke en bedømmelse



Årlig MUS kombineret med voicelog

(1,5 time pr medarbejder)

Yderligere tiltag

- Introduktion af nye medarbejdere
- Efteruddannelse samt National uddannelse for SFV og PM
- Oplæring på APT
- Mentorer
- Fagkoordinatorer
- CAMES - i egen butik
- "Slipper ikke de nye" Kontinuerligt voicelog gennemgang over mdr.