

Udskriftsdato: 23. december 2025

KEN nr 9901 af 26/06/2008 (Gældende)

Afgørelse om psykisk arbejdsmiljø på plejehjem. Politiske og økonomiske rammer fritager ikke for ansvar

Ministerium: Beskæftigelsesministeriet

Journalnummer: Arbejdsmarkedets Ankenævn, j.nr.
5900064-08

Afgørelse om psykisk arbejdsmiljø på plejehjem. Politiske og økonomiske rammer fritager ikke for ansvar

Resumé

Arbejdsmiljøklagenævnet fandt, at der var grundlag for en afgørelse om, at arbejdet med beboere i et plejehjem skulle planlægges, tilrettelægges og udføres, så det er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt på kort og på langt sigt. Stor arbejdsmængde og tidspres skulle forebygges tilstrækkeligt.

Arbejdsmiljøklagenævnet lagde vægt på, at arbejdsforholdene ved plejehjemmet gav indtryk af et forjaget arbejdstempo, hvor de ansatte havde vanskeligt ved at nå arbejdsopgaverne, at arbejdet var følelsesmæssigt belastende og at der var forhold, der tydede på manglende uddannelse til at udføre de opgaver, som arbejdet bestod af.

Arbejdsmiljøklagenævnet har på møde den 24. juni 2008 behandlet klage fra [navn udeladt] over Arbejdstilsynets afgørelse af 30. oktober 2007 om, at arbejdet med beboere i plejehjemmet skal planlægges, tilrettelægges og udføres, så det er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt på kort og på langt sigt. Stor arbejdsmængde og tidspres skal forebygges tilstrækkeligt.

Nævnet traf følgende

A F G Ø R E L S E

Arbejdsmiljøklagenævnet er enig med Arbejdstilsynet i, at arbejdet med beboere i plejehjemmet [navn udeladt] skal planlægges, tilrettelægges og udføres, så det er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt på kort og på langt sigt. Stor arbejdsmængde og tidspres skal forebygges tilstrækkeligt.

Kommunen skal senest den 1. september 2008 indsende en skriftlig tids- og handleplan til Arbejdstilsynet. Der henvises i øvrigt til Arbejdstilsynets afgørelse af 30. oktober 2007 om planens nærmere indhold.

Arbejdsmiljøklagenævnet fastholder således Arbejdstilsynets afgørelse af 30. oktober 2007.

B E G R U N D E L S E

Ved tilsynsbesøg den 4. oktober 2007 fik Arbejdstilsynet oplyst og konstaterede følgende:

Plejehjemmet [navn udeladt] består af 3 afdelinger - en på hver etage. Hver afdeling er opdelt i 3 afsnit: [Navne udeladt]. Der bor 111 beboere med forskellige fysiske og psykiske diagnoser. De fleste er over 65 år, men 8 alkoholikere er under 65 år.

Beboerne har meget forskellige kroniske sygdomme (fysisk og psykisk), mange er demente, nogle hjerne-skadede af alkohol og medicinmisbrug. Der er tale om meget forskellige problematikker og "diagnoser" f.eks. er der en udviklingshæmmet spastiker. Ledelsen vurderer, at 80-85 % af beboerne er demente, men kun få er udredt.

De fleste beboere har brug for høj grad af pleje og støtte i det daglige. 8-9 beboere er meget uhygiejniske, hvilket kræver meget ekstra rengøring af både plejepersonale og rengøringspersonale. En enkelt beboer klarer sig selv uden brug af pleje eller rengøring.

Ledelsen oplyste, at det optimale ville være, hvis der er 3 på arbejde i hvert afsnit (dvs. 9 på hver etage) om dagen, men det sker sjældent. Det er mere almindeligt med 6-8 på arbejde på hver etage, fordi der er ubesatte stillinger og kan være sygdom, kurser o.l.

Ved Arbejdstilsynets tilsynsbesøg var der 7 ubesatte stillinger, dog var 2 ansat til at starte den 1. november. Herudover var der 2 deltidssygemeldte, som arbejdede på halv kraft. Dette betød, at man havde "søndagsbemanding" på hverdage.

Der var ikke noget, der tydede på at arbejdspresset vil lette i løbet af kort tid. Tværtimod skulle alle på PC-kursus med henblik på at kunne arbejde med dokumentation på computere. Man forudså derfor ekstra arbejde i en indkøringsfase, og forventede ikke, at der ville blive mindre arbejde med dokumentation, når det hele var kørt ind.

De ansatte oplevede, at de ofte arbejder i et højt tempo, og at de hele tiden "er på". De oplyste, at de ikke er i stand til at klare arbejdet, hvis de ikke er helt friske.

Der er mange praktiske opgaver som f.eks. at tage beboerne op af sengen, vaske/bade beboerne, hjælpe med forskellig personlig hygiejne, vaske tøj, smøre mad, hjælpe med spisning, gøre rent, lave kaffe og ordne køkken.

Herudover kan der være opgaver som at tage en beboer til fodterapeut, læge eller lignende. Desuden har alle beboere krav på at komme en tur uden for huset.

Der er mange samtidige opgaver. F.eks. tager de ansatte ofte flere beboere op ad gangen, når de har travlt. Det betyder, at der ofte er mange "hængepartier", som de ansatte skal gå at huske på.

Der er mange forstyrrelser i dagligdagen fra beboerne eller kolleger, der har brug for hjælp.

En beboer, der er dement, kan spørge om det samme 8 timer i træk og en anden skriger meget eller ringer ofte. De ansatte oplever, at det går til marv og ben med de lyde.

Andre beboere skaber konflikter overfor de ansatte og overfor de andre beboere. Nogle beboere mobber hinanden.

På grund af tidsmangel er der meget lidt mulighed for at hygge med beboerne, snakke med dem osv. Ofte sidder de mere stille beboere helt alene uden at de ansatte har tid til at snakke med dem. De ansatte oplever, at der bliver tale om ren pasning og udførelse af praktiske opgaver.

Der er dagligt spidsbelastninger f.eks. omkring frokost eller aftensmad, hvor der skal laves mad, hjælpes med spisning, nogle skal liftes mv. Her bliver det let hektisk og beboere kan blive aggressive og råber af hinanden.

Der er krav om dokumentation i forhold til den enkelte beboer. Det gælder medicinforbrug, plejeplaner, målsætning, beboerdagbøger, fokusområder og vaner. Det skriftlige arbejde hænger over hovedet på nogle af de ansatte, da det er det, som de udskyder, når der er for lidt tid.

Sygefraværet er ifølge statistikkerne faldet fra 2005 til 2006, men i sidste kvartal 2006 er det steget igen og 1. kvartal 2007 har det ifølge ledelsens oplysninger været rigtig højt. Det er faldet lidt, men er stadig for højt.

Følgende fremgår i øvrigt af Arbejdstilsynets beskrivelse:

- Der er ingen pauserum, hvor de ansatte kan koble fra kortvarigt, hvis der er højt arbejdspress hele dagen.
- Vaskerummet er lille, bruges også til skrald mv. Det kan være vanskeligt at nå at vaske hænder, når man skal flytte flere skraldeposer først.
- Der er kun 1 elevator, som går op til 4. sal, og den har flere gange været i stykker. Det er en stressfaktor for de ansatte, når de har flere kørestolsbrugere til aktiviteter på 4. sal, at de ikke kan være sikre på at kunne få dem ned igen.
- Der er meget koldt på 4. sal, hvilket giver ekstra arbejde med at pakke beboerne ind i tæpper, og ofte vil de hurtigt ned igen.
- Der har været slået stillinger op, men der er ikke kommet kvalificerede ansøgere eller de folk, der er blevet ansat, er aldrig mødt op. Ledelsen oplyser, at det pga. økonomien ikke er sikkert, at de ledige stillinger fremover vil blive genbesat.
- Der arbejdes fast med at holde sygefraværet nede.

- Der er tilknyttet nogle faste vikarer. Det er ofte studerende, som kun kan komme på aften eller weekendvagter. Da sygefraværet var meget højt i 1. kvartal 2007 anvendtes vikarer fra vikarbureau, men det er meget dyrt for institutionen. De ansatte oplever, at der ikke kommer vikarer ved akut fravær på dagvagterne, og at de derfor ofte er for få ansatte til at lave alle opgaverne. Afdelingslederne går ind og hjælper med, hvis der er meget få på arbejde i vagten.
- Der er klare funktionsbeskrivelser for de forskellige personalegrupper. Herudover er der mulighed for at tilrettelægge arbejdet selv på de enkelte etager.
- Der er klare retningslinier for behandling af klager fra pårørende over de ansatte. Der tages også hånd om de ansatte, hvis de er påvirkede af klagerne.
- Der er møder ved starten af hver vagt, hvor opgaverne prioriteres og fordeles. Hvis der er for få på arbejde nedprioriterer man f.eks. badning af beboere, rensning mv. I sjældne tilfælde er der beboere, som også skal liftes til frokost, der får en sengedag. I løbet af dagen prioriterer den enkelte ansatte selv, hvad der ikke kan nås f.eks. hvis der har været mange akut-kald. Der er ikke tilstrækkelig tid til at koordinere i løbet af vagten — ofte ser de ansatte ikke hinanden.
- Mulighederne for sparring med kollegerne i løbet af vagterne er få. Dog mødes man på [navn udeladt] kl. 11.15-11.30 hver dag for at afdelingslederen kan videregive informationer og man kan koordinere yderligere.
- Der er overlap mellem vagterne, hvor der gives rapport. På disse deltager kun få ansatte, som så giver oplysningerne videre til de andre.
- Der er ikke en fælles pædagogisk tilgang til f.eks. tackling af vanskelige beboere og pårørende, hvilket betyder, at disse tager uforholdsmæssigt meget tid.
- Da kun få beboere er udredt som demente, er der ikke en ordentlig rettesnor for arbejdet med beboerne.
- De ansatte har ikke fået en systematisk oplæring i de forskellige beboeres problematikker og diagnoser. F.eks. følte de ansatte, som plejer en udviklingshæmmet spastiker sig ikke kompetente nok til at pleje ham optimalt. Ledelsen oplyser, at man mangler tid til at gå i dybden med de mange forskellige problematikker og diagnoser.
- Der er ved at blive udviklet et internt kursus i demens-sygdomme. De ansatte ved noget generelt om ældre menneskers problemer.
- Der er supervision fra afdelingsleder i vanskelige beboer- og personalesituationer.
- Ledelsen har en dialog med de pårørende om forventninger i forbindelse med indflytningen. De oplyser, at et godt indflytningsforløb er alfa og omega for at undgå konflikter med pårørende senere.
- Kommunen har meldt ud til omverdenen, hvilket serviceniveau, beboerne kan forvente. Ledelsen mener, at man lever op til disse krav.
- De ansatte har ingen indflydelse på mængden af arbejdet, da de næsten altid kun når det allermest nødvendige. Rækkefølgen af opgaverne prioriterer også sig selv. Der er heller ikke tid til pauser - frokosten indtages sammen med beboerne som et pædagogisk måltid.
- De ansatte har indflydelse på fordelingen af opgaverne, som tages op på møder i starten af vagten.
- De ansatte kan indgive ønsker til vagter, ferie mv., som der så vidt muligt tages hensyn til i vagtplanlægningen.
- Der er en speciel aktivitetsgruppe, som laver nogle arrangementer for beboerne.
- Beboerne kommer kun på tur, hvis der er ekstra mandskab f.eks. i form af elever.
- De store fælles ture ud af huset er der ikke længere mulighed for.
- Hvis en ansat sidder ned 5 minutter i dagligstuen, råber beboerne ofte, at de driver den af.
- Der er en del frivilligt overarbejde / tagen ekstra vagter. Men på det sidste har det også et par gange været nødvendigt for ledelsen at pålægge ansatte overarbejde. Overarbejdet er der ikke tid til at afspadsere, men det udbetales efter 3 måneder.
- Nogle beboere klager uanset, hvad de ansatte laver. Det er aldrig godt nok.

- Der kommer også klager fra pårørende f.eks. i form af mails om alt muligt, som ikke anses for at være gjort godt nok. Et eks. er, at en pårørende klager over, at de ansatte har taget en ny pære til beboerens lampe i dennes skab. Næste uge stod der et stort skilt på skabet om, at det er privat og må ikke røres.
- De ansatte oplever, at de nogle gange har en kortere lunte overfor hinanden, og er mere utilbøjelige til at hjælpe hinanden evt. vrisser lidt eller kommer med kommentarer pga. frustrationer og arbejdspress.
- De ansatte går nogle gange hjem med en følelse af, ikke at have gjort arbejdet godt nok. De kan også være kedede af det, når de går hjem, hvis f.eks. en beboer har siddet alene hele dagen, uden at nogen har haft tid til at snakke med hende. De ansatte mister deres arbejdsglæde, når der ikke er tid til at hygge med beboerne.

Forstanderen har på vegne af samarbejdsudvalg og sikkerhedsudvalg begrundet klagen med

- at der i Arbejdstilsynets vurdering ikke er taget højde for de politiske rammer som plejehjemmet arbejder under
- at det er vanskeligt at få nye medarbejdere i ledige stillinger
- at der er en økonomisk ramme som skal overholdes
- at der i begrundelsen ikke er taget hensyn til, at der i 2007 skal implementeres et nyt dokumentationssystem
- at der i vurderingen ikke er taget højde for, de initiativer der er sat i gang for at sikre et godt arbejdsmiljø.

Arbejdet skal planlægges, tilrettelægges og udføres således, at det sikkerheds- og sundhedsmæssigt er fuldt forsvarligt. Det fremgår af arbejdsmiljølovens § 38, stk. 1.

Planlægning, tilrettelæggelse og udførelse skal sikre, at de samlede påvirkninger i arbejdsmiljøet på kort eller langt sigt ikke forringer de ansattes sikkerhed eller sundhed ud fra både en enkeltvis og samlet vurdering af de psykosociale forhold. Det fremgår af § 4 sammenholdt med § 7 i bekendtgørelsen om arbejdets udførelse.

Der er tale om en skønsmæssig vurdering hvorvidt de psykosociale forhold i arbejdsmiljøet på kort eller langt sigt kan have indvirkning på den fysiske eller psykiske sundhed, eller om arbejdet i alle led er planlagt og tilrettelagt således, at det kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt.

Stress medfører i længden risiko for udbrændthed, depression og fysiske sygdomme.

Arbejdsmiljøklagenævnet har ved afgørelsen lagt vægt på, at arbejdsforholdene ved plejehjemmet [navn udeladt] giver indtryk af et forjaget arbejdstempo, hvor de ansatte har vanskeligt ved at nå arbejdsopgaverne. I den forbindelse har nævnet bl.a. lagt vægt på

- at der sjældent er optimal bemanning på hver etage
- at der på undersøgelsestidspunktet var 7 ubesatte stillinger
- at der skal implementeres nye arbejdsopgaver i form af et nyt dokumentationssystem
- at sygefraværet på undersøgelsestidspunktet var stigende
- at der er mange samtidige opgaver eller forstyrrelser, der medfører ”hængepartier, som den ansatte skal huske på
- at opgaverne prioriterer sig selv og de ansatte ikke har tid til pauser
- at der er en del frivilligt overarbejde eller ekstra vagter, og det har været nødvendigt for ledelsen at pålægge overarbejde. Overarbejde kan ikke afspadseres.

Arbejdsmiljøklagenævnet har endvidere lagt vægt på, at arbejdet er følelsesmæssigt belastende. I den forbindelse lægges bl.a. vægt på følgende:

- Påvirkningen fra beboerne.
- Udskydelse af administrative opgaver, der ikke kan nås, og som hænger ”over hovedet” på de ansatte.
- Manglende fælles holdning til, hvordan vanskelige beboere og pårørende tackles.
- Klager m.v. fra beboere og pårørende.

- Begrænset tolerancen mellem kollegerne.
- Går ked af det hjem fra arbejdet.
- Mistet arbejdsglæde.

Endelig finder nævnet, at der er forhold, der tyder på manglende uddannelse til at udføre de opgaver, som arbejdet består af. I den forbindelse lægges bl.a. vægt på:

- Ledelsens udsagn om, at der mangler tid til at gå i dybden med de mange forskellige problematikker.

Arbejdsmiljøklagenævnet finder, at der også er tale om positive forhold, men at disse ikke opvejer og løser de problemer, som Arbejdstilsynets beskrivelse er udtryk for. Ud fra en samlet helhedsvurdering, herunder det stigende sygefravær, finder nævnet, at der grundlag for en afgørelse om det psykiske arbejdsmiljø.

R E G L E R

Arbejdsmiljøklagenævnet henviser til

- § 38, stk. 1 i lov om arbejdsmiljø, jf. lovbekendtgørelse nr. 268 af 18. marts 2005
- § 4 og § 7, stk. 1 i Arbejdstilsynet bekendtgørelse nr. 559 af 17. juni 2004 om arbejdets udførelse

O P L Y S N I N G E R N E I S A G E N

Sagen er afgjort på grundlag af de akter, som klagenævnet har modtaget fra Arbejdstilsynet.

B E M Æ R K N I N G E R I Ø V R I G T

Klagen er begrundet med at Arbejdstilsynets vurdering ikke tager højde for de rammer som plejehjemmet arbejder under, herunder at det er vanskeligt at få nye medarbejdere, at der er en økonomisk ramme, som skal overholdes, og at der i 2007 skulle implementeres et nyt dokumentationssystem.

Endvidere er det fremhævet, at Arbejdstilsynet ikke har taget hensyn til de initiativer der er sat i gang for at sikre et godt arbejdsmiljø.

Arbejdsmiljøklagenævnet kan oplyse, at arbejdsgiveren har pligt at sikre de ansatte et sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt arbejdsmiljø. I den forbindelse med planlægning, tilrettelæggelse og udførelse må arbejdsgiveren tage højde for de økonomiske og politiske rammer, som arbejdet skal udføres under, således at arbejdet er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt.

Ved vurderingen af om arbejdsmiljølovens regler er overholdt, vurderes alene arbejdsforholdene for de ansatte. Heri indgår således ikke, hvorvidt de økonomiske og politiske rammer i kommunen eller for plejehjemmet giver mulighed for at opfylde lovens krav eller mulighed for at ansætte nye medarbejdere.

I forhold til implementering af et nyt dokumentationssystem bemærker Arbejdsmiljøklagenævnet, at oplysningen herom indgår i vurderingen. Som Arbejdsmiljøklagenævnet har opfattet beskrivelsen fra Arbejdstilsynet og bemærkningerne i klagen, vil implementeringen af systemet medføre en belastning af det psykiske arbejdsmiljø. Det er ikke beskrevet, at dokumentationssystemet vil kunne få en positiv indvirkning på det psykiske arbejdsmiljø. Som anført af Arbejdstilsynet kan de planlagte tiltag inddrages i den tids- og handlingsplan plejehjemmet skal udarbejde til Arbejdstilsynet. Det samme gælder andre tiltag, som kan forbedre det psykiske arbejdsmiljø.

På klagenævnets vegne

Kopi til

[Adressat udeladt]

[Adressat udeladt]

Arbejdstilsynet, Tilsynscenter 1, Postboks 1228, 0900 København C.

De kan læse om afgørelsens retlige grundlag på de følgende sider.

Regler

Lov om arbejdsmiljø, jf. lovbekendtgørelse nr. 268 af 18. marts 2005

...

Kapitel 5

Arbejdets udførelse

§ 38. Arbejdet skal planlægges, tilrettelægges og udføres således, at det sikkerheds- og sundhedsmæssigt er fuldt forsvarligt.

Stk. 2. ...

Arbejdstilsynets bekendtgørelse nr. 559 af 17. juni 2004 om arbejdets udførelse

...

Kapitel 2

Planlægning og tilrettelæggelse af arbejdet

§ 4. Arbejdet skal i alle led planlægges og tilrettelægges således, at det kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt. Planlægningen og tilrettelæggelsen af arbejdet skal ske under hensyntagen til de forebyggelsesprincipper, der er angivet i bilag 1. Det skal iagttages, at der ikke foreskrives eller forudsættes anvendt konstruktioner, planudformninger, detal løsninger og arbejdsmetoder, der kan være farlige for eller i øvrigt forringe sikkerhed eller sundhed ved arbejdets udførelse. Endvidere skal det sikres, at de samlede påvirkninger i arbejdsmiljøet på kort eller lang sigt ikke forringer de ansattes sikkerhed eller sundhed.

...

Kapitel 3

Arbejdets udførelse

Almene krav

§ 7. Arbejdet skal i alle led udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt ud fra både en enkeltvis og samlet vurdering af de fysiske, ergonomiske og psykosociale forhold i arbejdsmiljøet, som på kort eller lang sigt kan have indvirkning på den fysiske eller psykiske sundhed.

Stk. 2. ...