

A large, stylized leaf graphic in shades of teal and green, positioned on the left side of the slide. The leaf is oriented vertically, with its base at the bottom and its tip pointing upwards. It has a dark teal outline and a lighter teal fill.

# Apotekernes arbejdsmiljø

## Psykisk arbejdsmiljø

Maja Frahm Oue

Psykoterapeut / Socialrådgiver

Koordinator på apoteksopgaver

Tlf. 22 74 70 17

Mail: [mfo@crecea.dk](mailto:mfo@crecea.dk)

A pair of hands is shown from a top-down perspective, gently holding a small, vibrant green seedling. The seedling has two leaves: one is a simple oval shape, and the other is a larger, more complex shape with a scalloped edge. The hands are positioned on either side of the plant, with fingers slightly curled to support it. The background is a soft, out-of-focus blue and green, suggesting an outdoor setting. The overall mood is one of care and nurturing.

## Livstræet

Der er så meget, der kan trykke,  
gøre dagen trist og grå.  
Se de folk, der uden lykke  
bare går og går i stå.

Lad dem lege i livstræets krone  
Lad dem føle, at livet er stort  
lad dem skue de blå horisonter  
og himmelhvælvingens port.

# Formål

*At give viden om "Samarbejdsaftalen" og apoteksspecifikke materialer fra CRECEA*

*At give en introduktion til emnet psykisk arbejdsmiljø og hvordan man kan arbejde systematisk med forebyggelse*



# Indhold



Samarbejdsaftalen,  
hjemmesiden og  
værktøjskassen



Lovgivning, trivsel og mistrivsel



AMiRs rolle, at handle på det psykiske  
arbejds miljø



# Samarbejdsaftalen

---

---

Apotekerne kan rekvirere arbejdsmiljørådgivning uden ekstra omkostninger for apoteket. Udgift er finansieret via kontingent til Apotekerforeningen

---

CRECEA sørger for løbende information til apotekernes arbejdsmiljøgrupper via nyhedsbreve til Arbejdsmiljømappen, forebyggende besøgsrunder, informationsbesøg til nye apotekere

---

Tilbud om efteruddannelse til arbejdsmiljøgruppen

---

Den lovpligtige arbejdsmiljøuddannelse

---

Alle fælles oplysninger og materialer kan I også finde på [www.crecea.dk/apoteker](http://www.crecea.dk/apoteker) og [www.crecea.dk/apoteker/værktøjskasse](http://www.crecea.dk/apoteker/værktøjskasse)



# Samarbejde mellem apotekerne og CRECEA

Aftale siden 1994 om arbejdsmiljørådgivning til apoteker

Arbejdsgruppen p.t.:

- Ann-Mari Grønbæk, formand for Farmakonomforeningen
- Eva Bue Bitsch, faglig konsulent i Farmakonomforeningen
- Jesper Gulev Larsen, formand for Apotekerforeningen
- Stine Hasling Mogensen, formand for Pharmadanmark
- Peter Thøgersen, Pharmadanmark
- Andreas Nielsen, Danmarks Apotekerforening



# Eksempler på temaer fra jeres hverdag????

Hvor kender I CRECEA fra?

I hvilke situationer, har I eventuelt haft kontakt til CRECEA?

# Eksempler på rådgivningsområder

---

- Det gode samarbejde
- Vanskelige kundesituationer
- Ombygning, indeklima, ventilation, støj, lys, mm.
- Ergonomi, indretning, arbejdstilrettelæggelse, hjælpemidler
- Psykisk arbejdsmiljø, stress, konflikter, mobning, trivsel, krænkende handlinger, misbrug, fastholdelse af medarbejdere m.m.
- Arbejdsbetingede lidelser
- Kemiske stoffer og materialer, transport af farlig gods
- APV, arbejdsskader, lovgivning, materiale

Vi kommer gerne ud med fokus på det forebyggende 😊 fra godt til endnu bedre 😊



## Intern registrering af vanskelige episoder med kunder på apoteket

Danmarks Apotekerforening vil i samarbejde med CRECEA fremover indsamle viden om vanskelige episoder med kunder på apoteket.

Vanskelige episoder kan fx være:

- Vold
- Trusler
- Håndtering af butikstyveri
- Røveri
- Krænkelser

Formålet med denne interne registrering er dataindsamling med henblik på at undersøge omfanget og arten af vanskelige kundesituationer. Desuden er det hensigten, at dataindsamlingen skal bruges til videndeling og erfaringsudveksling apotekerne imellem.

### Sådan gør apoteket

Tryk på linket "Registrering af episoden" og udfyld alle punkterne (typisk ved apoteker eller arbejdsmiljørepræsentant) Skemaet sendes automatisk til CRECEA, der indsamler data. Efterfølgende vil CRECEA hvert kvartal fremsende anonym information med videndeling, erfaringsudveksling og gode ideer til handling.

### Anonymitet

Af hensyn til registerlov må der ikke anføres navn og CPR-nummer på registreringsblanketten. Der kan derimod stå anført titel (farmaceut, farmakonom, servicemedarbejder, chauffør, apoteker, elev m.m.)

I information ud til apotekerne vil beskrivne cases fremstå anonymt - dog benyttes: by/ land, region, apotek/ filial/ udsalg.

[Tryk her for registrering af episode](#)

### Intern registrering af vanskelige episoder med kunder på apoteket

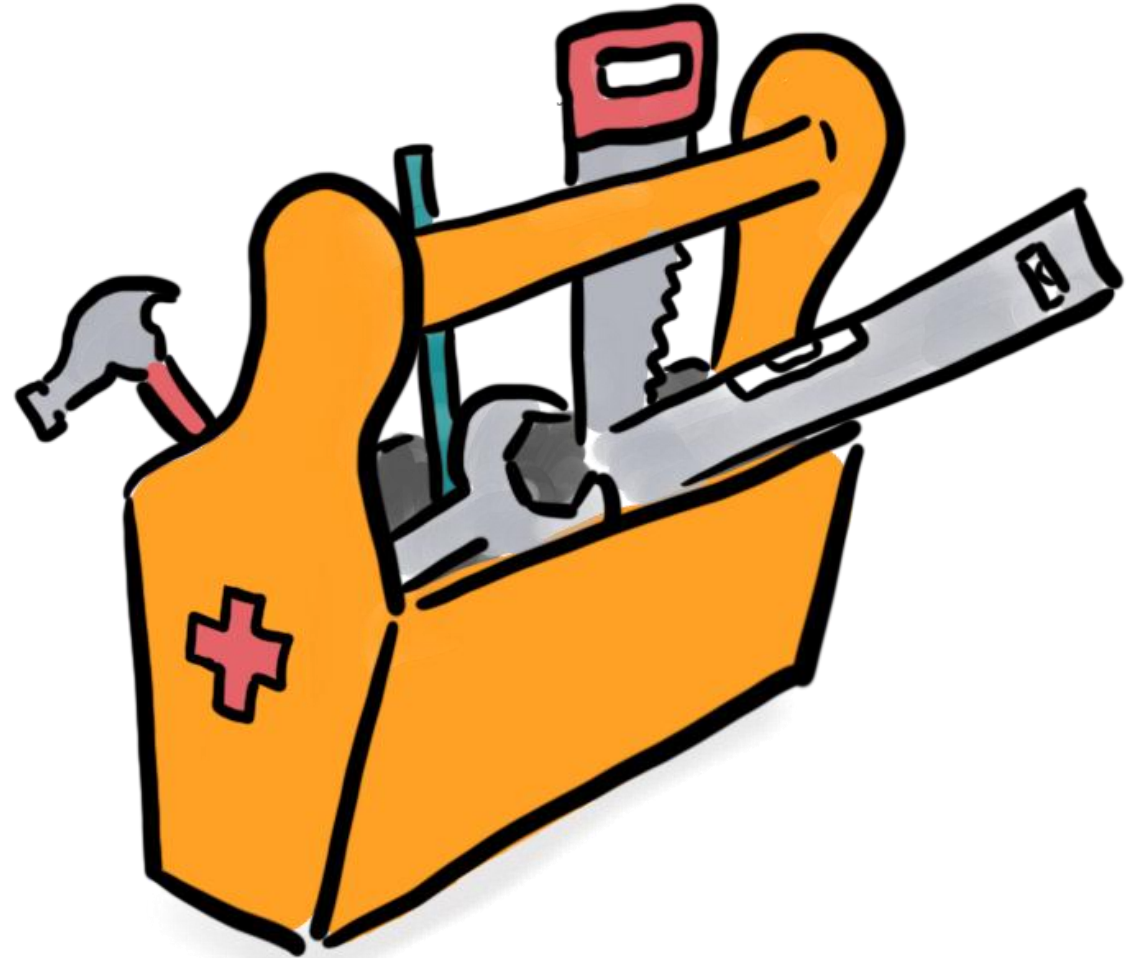
#### Nyheder for Apotekerne

- > Webinar - Gode øvelser for muskler og led
- > Webinar - Defusing og Debriefing
- > Webinar - Tackling af vanskelige kundesituationer
- > Arbejdsmiljøuddannelse 2023
- > Webinar 'Energibesparelser og indeklima'
- > Webinar - 'Variation i arbejdet'
- > Webinar 'Alenearbejde og godt arbejdsmiljø.....'
- > TEMADAG 2022 for apotekets arbejdsmiljøgruppe
- > Webinar 'APV-modeller på apoteket'
- > Webinar 'Gravid - og i job på apoteket'
- > Webinar - Fødder og fodtøj
- > Webinar om TRIO
- > Værktøjskasse
- > Den årlige arbejdsmiljødrøftelse
- > NYHEDSBREV - Når Arbejdstilsynet kommer på besøg
- > Skærmbiller
- > Arbejdsskader på apoteket



# Velkommen til apotekernes værktøjskasse om sygefravær og trivsel

- 
- [www.crecea.dk/apoteker/værktøjskasse](http://www.crecea.dk/apoteker/værktøjskasse)



# Definition, lovgivning og påvirkninger i det psykiske arbejdsmiljø



# Definition af psykisk arbejdsmiljø

Det psykiske arbejdsmiljø handler om **psykosociale forhold på arbejdspladsen** som i samspil med den enkelte kan **påvirke både det psykiske og det fysiske helbred** - såvel positivt som negativt

(Arbejdstilsynet)



# Fælles opgave for alle

Ledelsen kan ikke skabe et godt psykisk arbejdsmiljø alene. Det er en fælles opgave på arbejdspladsen

(Arbejdstilsynet)



# Øvelse: Det psykiske arbejdsmiljø hos jer

På en skala fra 1 til 10: Hvordan oplever du det psykiske arbejdsmiljø på din arbejdsplads?

Snak med sidemanden: Hvorfor står du her på skalaen?



# Det skal du vide om lovgivningen

Det skal være sundt og sikkert at gå på arbejde

§ 5: Arbejdet skal i alle led planlægges, tilrettelægges og udføres således, **at påvirkningerne i det psykiske arbejdsmiljø** både ud fra en enkeltvis og samlet vurdering er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarlige på kort og lang sigt.



# §7: Påvirkninger som opstår ifm. følgende



Organisatoriske forhold



Den måde arbejdet er planlagt og tilrettelagt på



Arbejdets indhold og krav i arbejdet



Den måde arbejdet udføres på



De sociale relationer i arbejdet



# De 5 enkeltpåvirkninger

## Stor arbejdsmængde og tidspres

Ubalance mellem arbejdsmængde og tid til rådighed. Manglende mulighed for restitution.

## Uklare krav og modstridende krav i arbejdet

Utydelige eller uforenelige krav i arbejdet.

## Høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker

Fx krav til at sætte sig ind i, rumme og håndtere et andet menneskes tanker, følelser og adfærd, eller at skulle skjule egne tanker og følelser.

## Krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane

... som foregår internt i en virksomhed – fx kollega eller leder imellem.

## Arbejdsrelateret vold – i og udenfor arbejdstid

... både fysisk og psykisk vold udøvet af eksterne samarbejdspartnere.



# Kombinationseffekter i det psykiske arbejdsmiljø

Forskning viser, at der er særlige kombinationer af enkeltpåvirkninger, som indebærer en forøget helbredsrisiko for de medarbejdere, der udsættes for dem.

Kombinationer er:

- + Kombination af høje følelsesmæssige krav og stor arbejdsmængde og tidspres
- + Kombination af stor arbejdsmængde og tidspres og arbejdsrelateret vold
- + Kombinationen af stor arbejdsmængde og tidspres og uklare/modstridende krav i arbejdet



# Det psykiske arbejdsmiljø hos jer

Hvilke ændringer drømmer du om kan finde sted i det psykiske arbejdsmiljø på din arbejdsplads?



# Vurdér risiko for sikkerhed og sundhed

- På kort og langt sigt

Andre påvirkninger?



- Arbejdsmæssige og personlige



# Mulige konsekvenser af ubalance

## Arbejdsræssige konsekvenser

- Vigtige opgaver bliver ikke udført, frister bliver ikke overholdt
- Fastsat service/kvalitetsniveau overholdes ikke
- Fejl i arbejdet
- Kritik af det udførte arbejde
- Konflikter internt i virksomheden eller med eksterne (borgere, pårørende, kunder mv.)
- Ansatte som i perioder ikke holder pauser eller arbejder mange timer
- Øget frekvens af arbejdsulykker/nærved-ulykker
- Sygefravær eller høj personaleomsætning



# Mulige konsekvenser af ubalance

## Personlige konsekvenser

- Koncentrations- eller hukommelsesproblemer
- Manglende overblik
- Nedsat humør og øget irriterbarhed
- Oplevelse af faglig utilstrækkelighed
- Tendens til at isolere sig socialt
- Manglende overskud til aktiviteter ud over arbejde
- Svært ved at slippe tanker om arbejdet
- Søvnproblemer
- Fysiske symptomer fx hovedpine, smerter, hjertebanken mv.



# Eksempler på forebyggelse

- Forsvarlig **planlægning** og tilrettelæggelse af arbejdet og tid til restitution
- Tilstrækkelig og hensigtsmæssig **oplæring og instruktion** i at udføre arbejdet
- Effektivt **tilsyn** med arbejdets udførelse
- Forsvarlig **indretning** af arbejdsstedet
- Korrekt anvendelse af **tekniske hjælpemidler**, som skal være egnede eller tilpassede til arbejdet
- Mulighed for **støtte** i arbejdet, herunder ledelsesmæssig og kollegial støtte
- Mulighed for **indflydelse** i arbejdet i forhold til det arbejde, som skal udføres



# Prioriteringstrekanten



1. fravælg  
Kan vente

2. fravælg  
Hjælp og nu  
(men mindre)

3. skal altid udføres!  
Kan aldrig fravælges

Hjælp OG NU

01:02



# Summeøvelse

Tænk på en god arbejdsdag. Hvad var det der gjorde den ekstra god?

Drøft spørgsmålet med din sidemand.

---

## Vanskelige kundesituationer

---

- Før
- Under - handling
- Efter - defusing og debriefing



Vær  
opmærksom  
på dit  
kropssprog

Brug kropssproget og et roligt stemmeleje til at skabe ro

Placer dig i passende afstand

Giv plads, så signalerer du respekt og ligeværdighed

Vær nærværende og lyttende

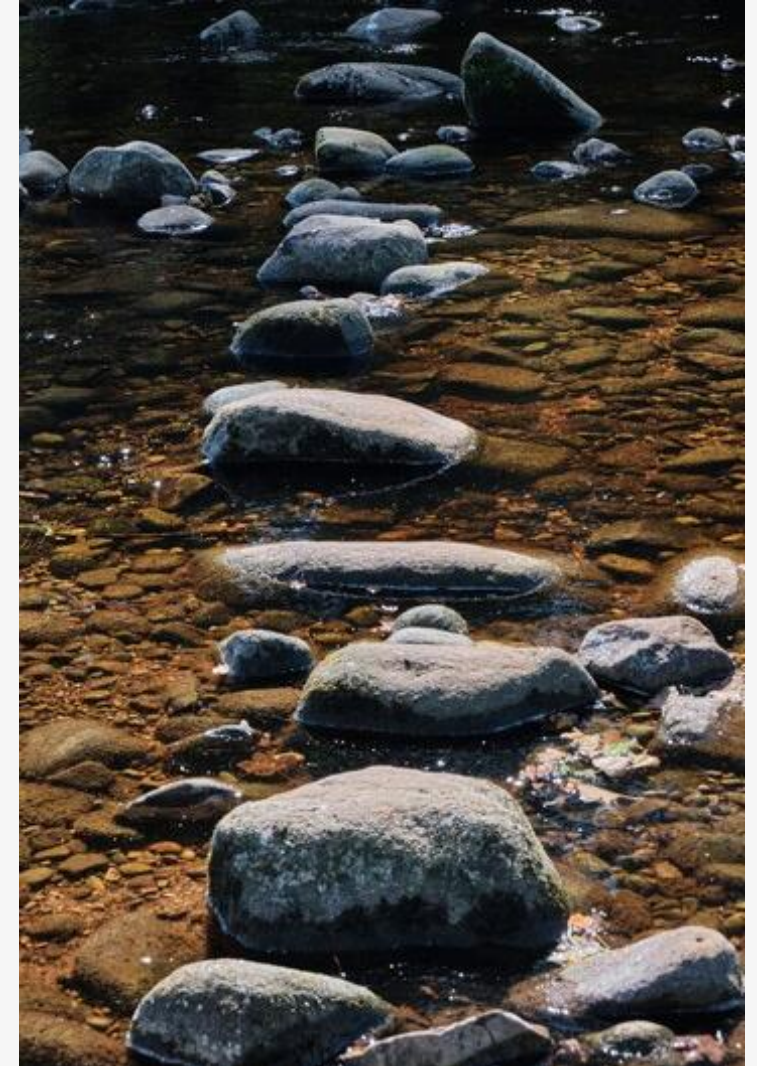
---

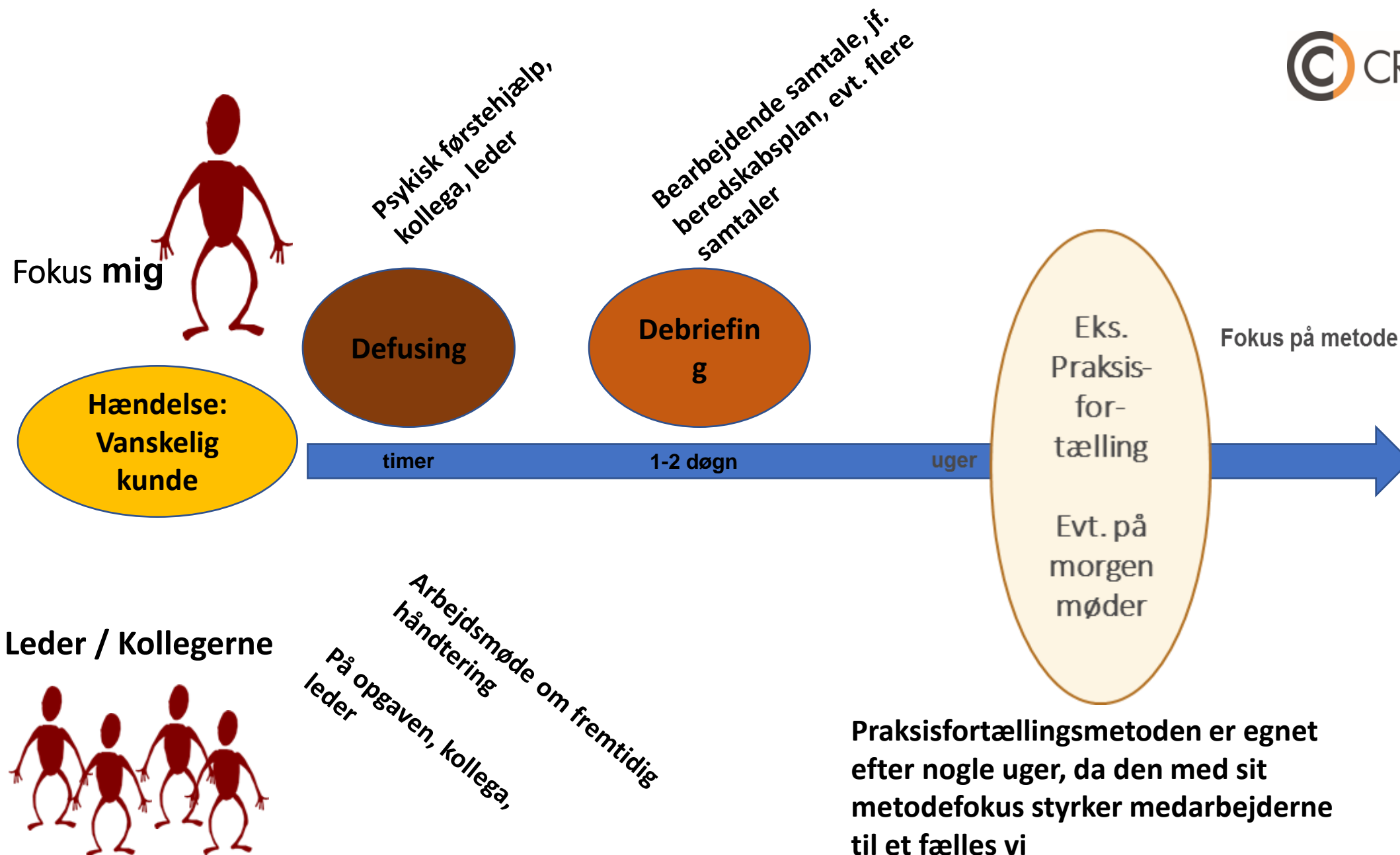
## LEAP- teknik

### - springe fra step til step ...

- **Lyt** - "hvad drejer det sig om"?
- **Empati** - "ja, det kan jeg godt forstå er irriterende"
- **Accepter** og "beklag" - jeg forstår godt, at det er træls, at du har det sådan
- **Præsenter** nye muligheder - "hvad kan ellers lade sig gøre"?

Oftentimes man direkte fra 1 til 4, og så føler den anden person sig ikke hørt og forstået





# Defusing

## Defusing – kort efter episoden

Hensigten med en samtale hurtigt efter en vanskelig episode, er:

- at skabe en forståelsesramme for det der er sket
- at forebygge skadevirkninger

## Formål:

Lette trykket - skabe ro for en stund - få filmen til at hænge sammen

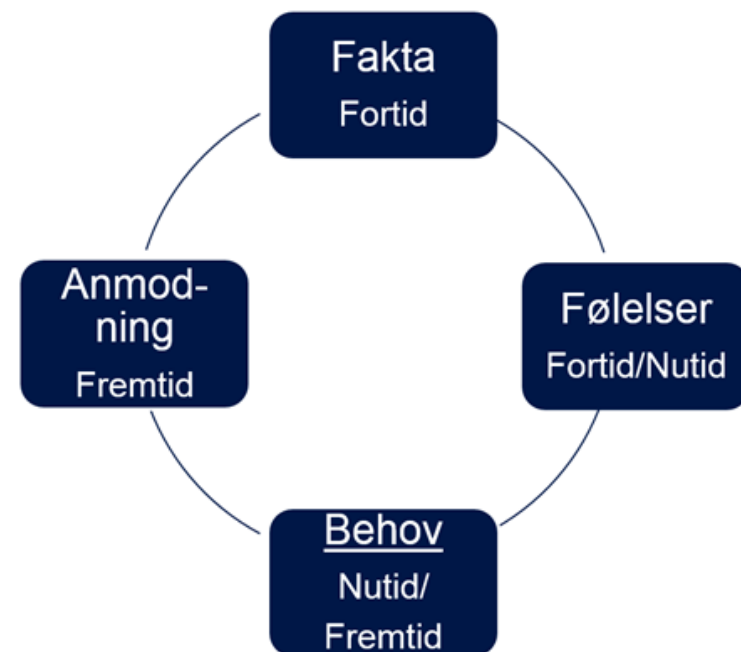
## Metode:

- Hvad skete der?
- Hvad gjorde størst indtryk?
- Hvordan har du det nu?
- Info om videre forløb
- – vigtigt at alle informeres om det videre forløb



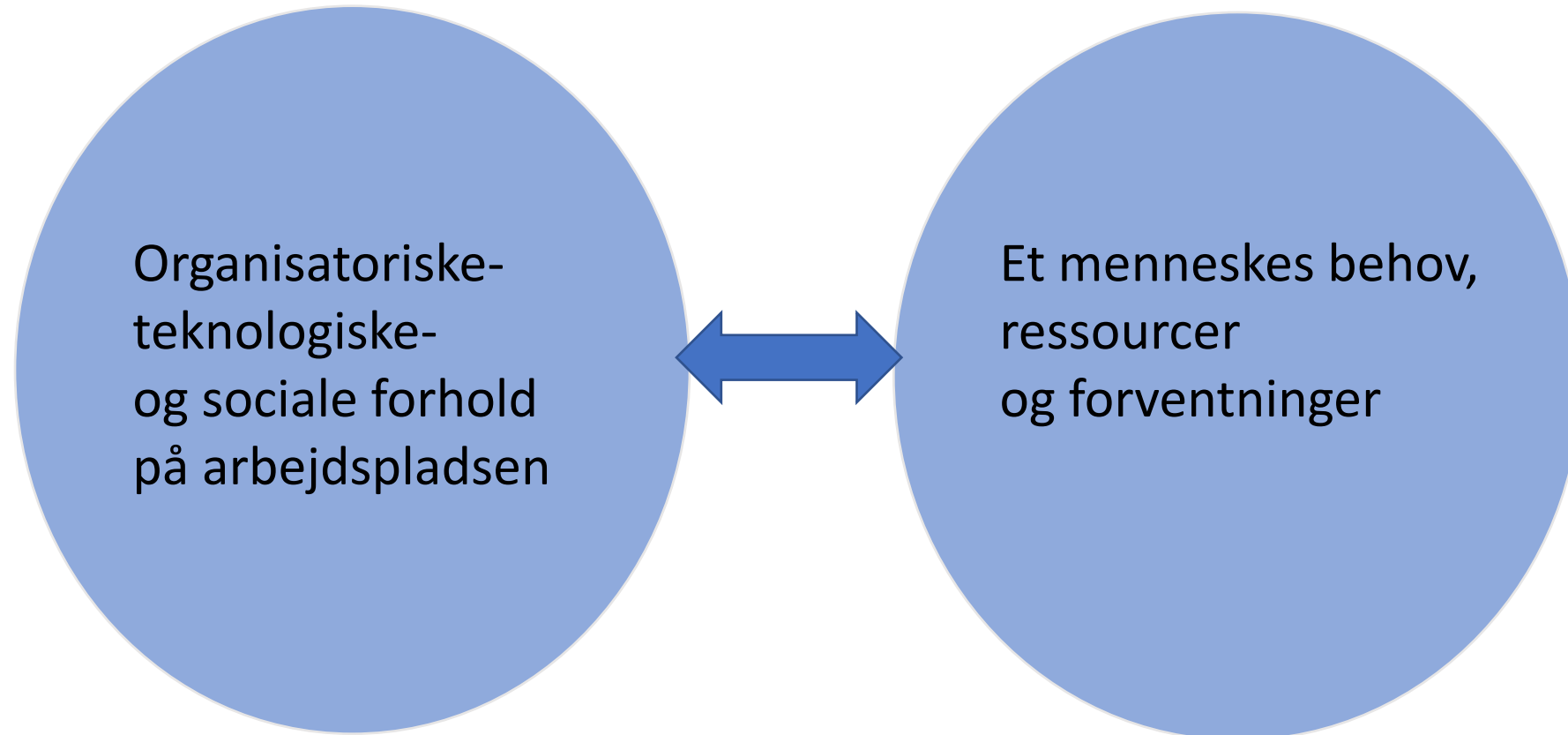
# Debriefing efter nogle dage – for alle

- **Fakta** - hvad er der sket?
- **Følelser** - hvordan har du haft det/ har du det?
- **Behov** - Hvad har du haft brug for/brug for nu?
- **Anmodning** - hvad skal der ske fremover?



# Det psykisk arbejdsmiljø

Et spørgsmål om forholdet mellem:



# Vejen til et godt job: ”De seks guldkorn”

## Høj **indflydelse** (kontrol)

(hvordan arbejdet udføres, pauser, hvem man arbejder sammen med, etc.)

## Højt niveau af **mening**

(formål med arbejdet, sammenhæng med andres indsats, kvalitet)

## God **forudsigelighed**

(relevante informationer om fremtidige forandringer og begivenheder)

## God **social støtte**

(praktisk og følelsesmæssig støtte fra kolleger og ledere)

## Retfærdig **belønning**

(anerkendelse, karriere, løn)

## Passende **krav**

(kvantitative, følelsesmæssige, sociale, kvalitative)

# Den gode arbejdsplads

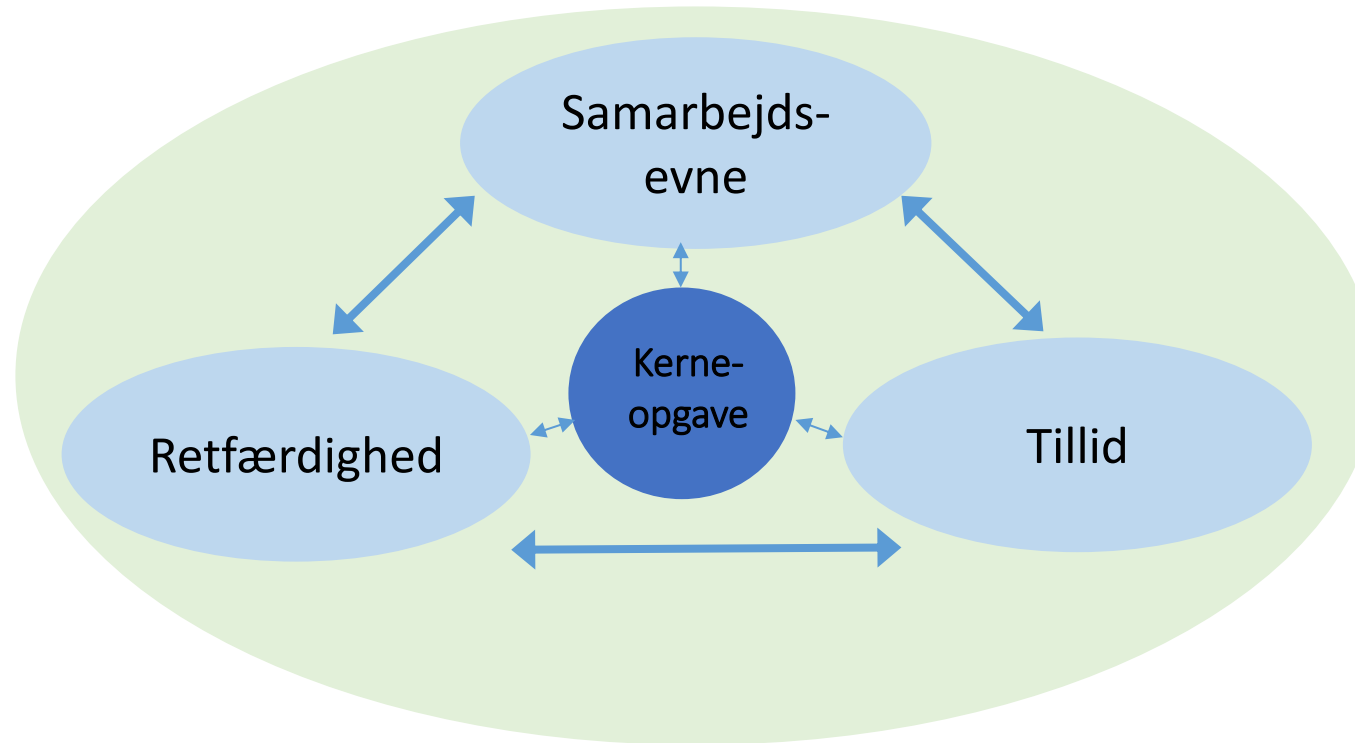
Virksomhedens sociale kapital er den egenskab, som sætter organisationens medlemmer i stand til i fællesskab at løse dens kerneopgave

For at kunne løse denne kerneopgave er det nødvendigt, at ledere og medarbejdere **evner at samarbejde**, og at samarbejdet er baseret på **tillid** og **retfærdighed**

Fx at medarbejderne udviser godt kollegaskab, hvor man gør mere, end man strengt taget får sin løn for, og hvor man giver, uden at hensigten er at få det samme igen

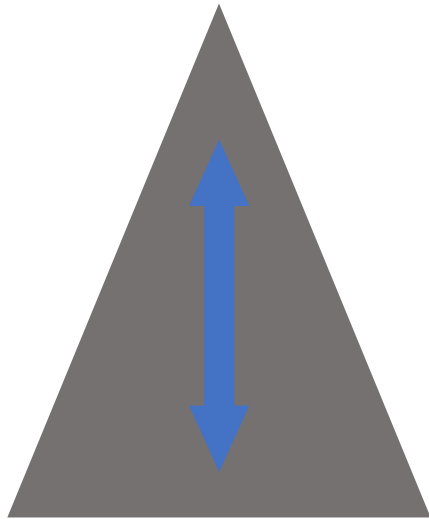
Tage Søndergård Kristensen (2010)

# Virksomhedens sociale kapital

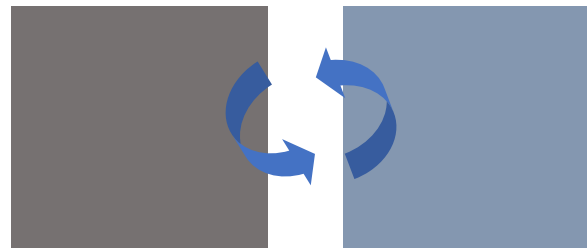


Virksomhedens sociale kapital er en egenskab ved virksomheden. Nærmere bestemt er social kapital de **social relationer**, som udvikler sig i- og muliggør løsningen af virksomhedens **kerneopgave**.

# Social kapital – i hele organisationen



**Mellem top og bund**  
"Forbindende"



**Mellem grupper**  
"Brobyggende"

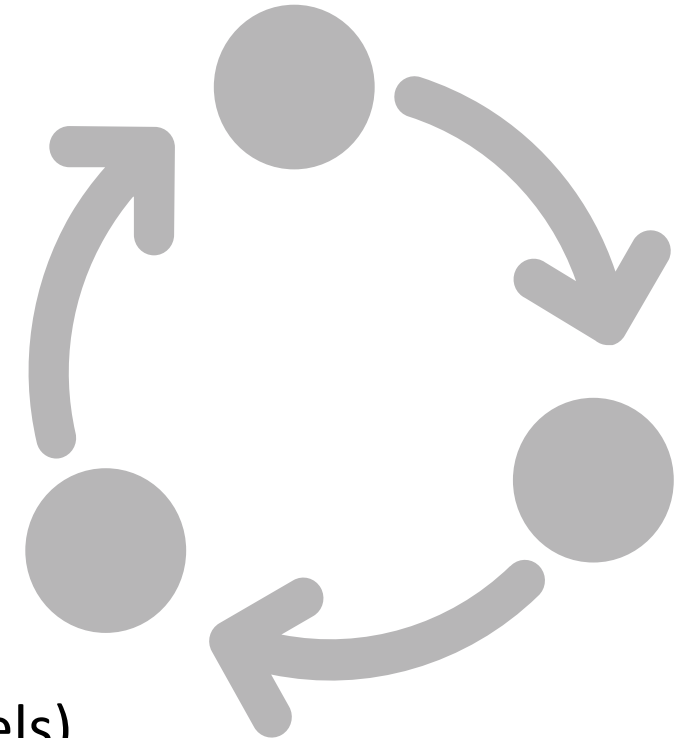


**Internt i grupper**  
"Samlende"

# Der er en klar sammenhæng mellem social kapital og...

- Bedre arbejdsmiljø, trivsel og lavt sygefravær
- Medarbejdernes fysiske og psykiske helbred
- Niveauet af vidensdeling i virksomheden
- Medarbejdernes motivation og engagement
- Bedre kvalitet i opgaveløsningen
- Højere produktivitet

Social kapital er forskellig fra virksomhed til virksomhed - (til dels) uafhængig af branche og jobtype. Den kan påvirkes gennem organisering og ledelse.



**Kilde:** Gylling Olesen et al: Virksomhedens sociale kapital - hvidbog

# 4 hurtige om social kapital

	i meget høj grad	i høj grad	Delvist	I ringe grad	I meget ringe grad
1. Kan man stole på de udmeldinger, der kommer fra ledelsen?	4	3	2	1	0
2. Stoler ledelsen på, at medarbejderne gør et godt stykke arbejde?	4	3	2	1	0
3. Bliver konflikter løst på en retfærdig måde?	4	3	2	1	0
4. Bliver arbejdsopgaverne fordelt på en retfærdig måde?	4	3	2	1	0

0 - 8 point: Meget lav social kapital  
 8,1 - 10,1 point: Lidt under gennemsnittet for Danmark  
**10,2 point: Gennemsnittet for Danmark**  
 10,3-12,3 point: Lidt over gennemsnittet for Danmark  
 12,4-16 point: Meget høj social kapital

i mange af de undersøgelser, der er gennemført i Danmark, har arbejdspladser med rigtig høj social kapital ligget på cirka 11-13 point, mens arbejdspladser med lav social kapital har ligget omkring 5-7 point. En forskel på 1 point er faktisk nok til, at de ansatte kan mærke en forskel. I praksis vil en forskel på plus/minus 1 point derfor være af betydning

**POINT I ALT**

(mellem 0 og 16 point)



# Social Kapital på min arbejdsplads

Vurder din arbejdsplads på de fire spørgsmål om social kapital

Er der grupper/afdelinger som stikker ud fra det overordnede billede?

Hvad kalder særligt på DIN/jeres opmærksomhed?

# Psykologisk tryghed

*At føle sig fri til at dele sine ideer, fejl og kritik, uden frygten for at blive straffet eller ydmyget for sine udtalelser.*



Vær **åben og tydelig om udfordringer**



**Aktivt bede om input og feedback** og skab mulighed for og tid til åben dialog



Mød alle input og historier med **anerkendelse og oprigtig nysgerrighed**



# Hvordan skaber vi psykologisk tryghed?

- At opbygge en kultur præget af høj psykologisk tryghed starter med at være **åben og eksplicit om udfordringer**
- For det andet skal organisationen være **proaktiv i at invitere input og feedback**. Der skal være både mulighed for- og tid til åben dialog i de rette fora
- Alle input og historier bør mødes med **anerkendelse og oprigtig nysgerrighed** efter at lære – ikke med afvisning eller forsvar



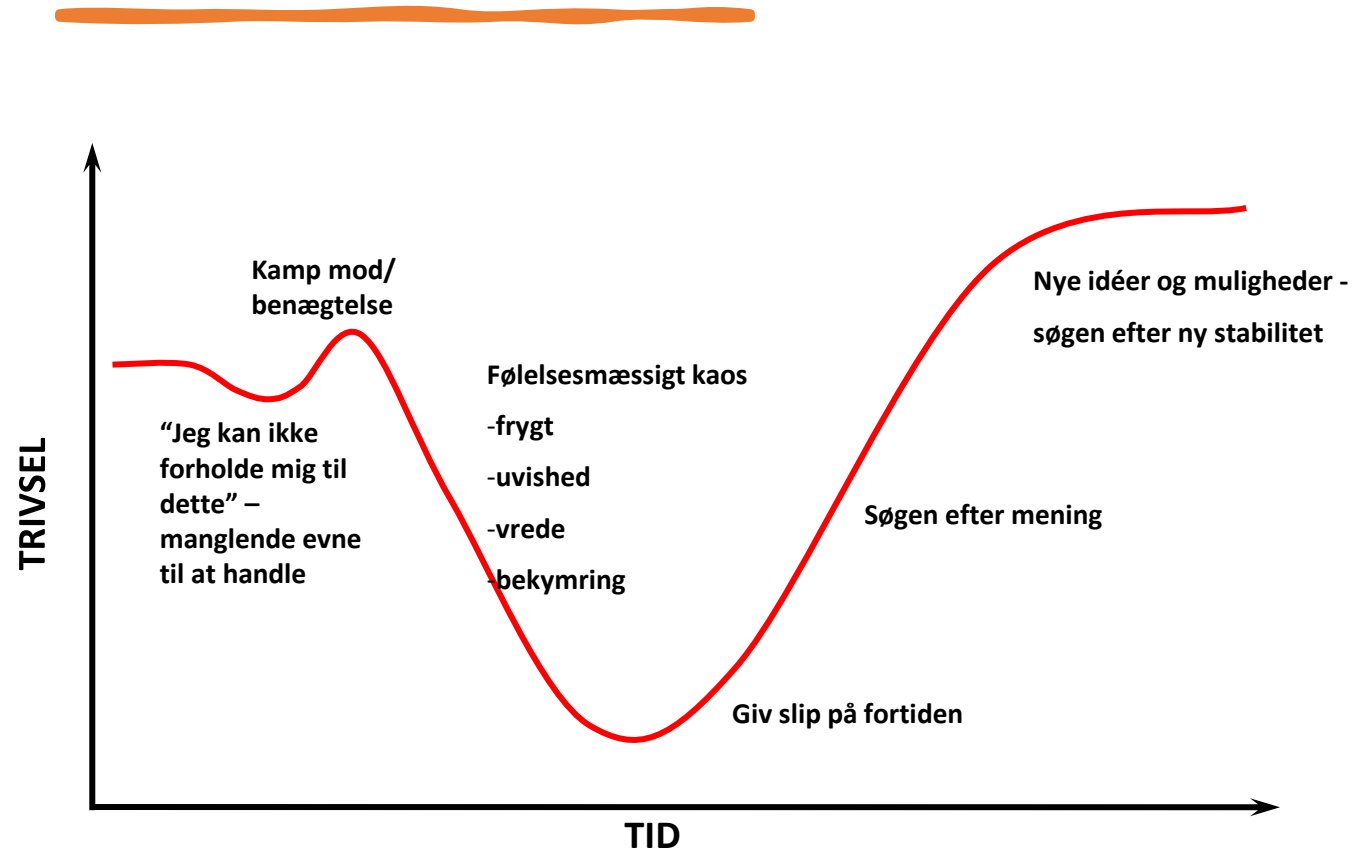
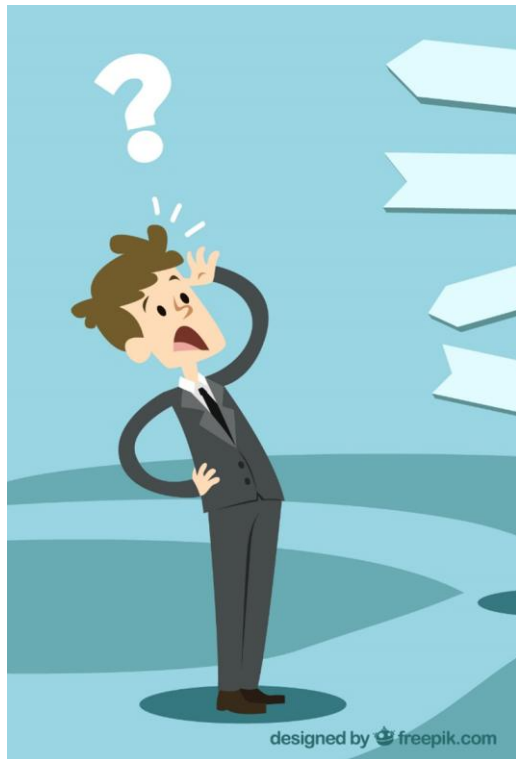
# Øvelse - Åbenhed og tryghed

Hvor åben og tryk kan man være om nye ideer, kritik og påpegning af fejl?

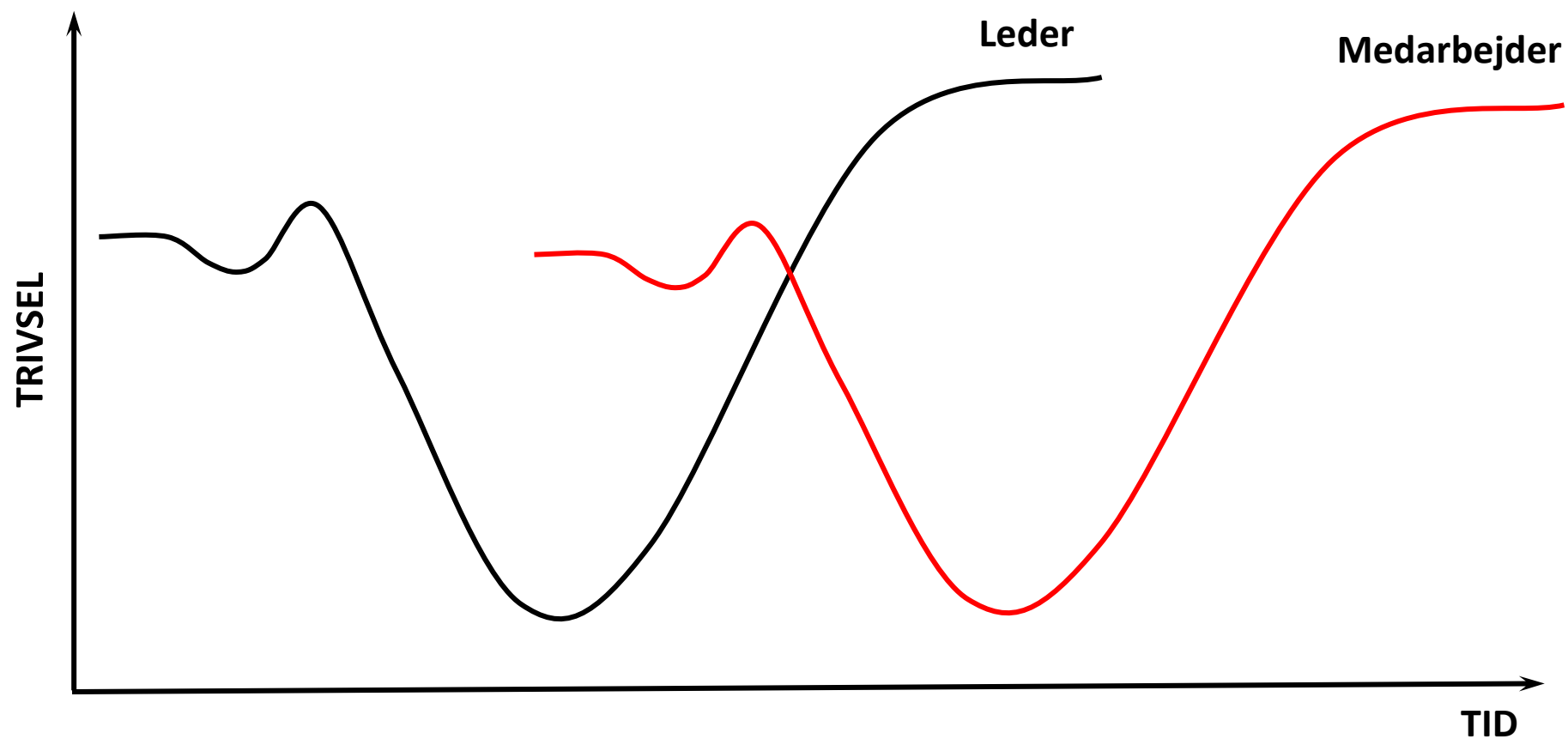
- Sæt et kryds...

Lav tryghed				Høj tryghed
1	2	3	4	5
- Hvorfor sætter du den så høj?
- Hvorfor ikke højere?
- Hvad kan lederne gøre for at løfte den?
- Hvad kan dine kollega gøre for at løfte den?
- Hvad kan du gøre?

# Forandringskurven



# Forandringskurven





# De vigtigste værktøjer under forandringer

Vigtigt i hver eneste forandring at have fokus på, hvordan forandringen påvirker medarbejdernes trivsel

Konklusionen i PSYRES-projektet er, at de 3 vigtigste indsatser er:

- **God kommunikation (tovejs)**
- **Involvering af medarbejderne**
- **Medarbejderstøtte**



# Arbejdsmiljøgruppens rolle

i arbejdet med det psykiske arbejdsmiljø

# Godt psykosocialt arbejdsmiljø kræver indsatser på flere niveauer

---

IGLO-modellen:

- Individ
- Gruppe/team
- Ledelse
- Organisation



# Tre niveauer i den forebyggende indsats

## Forebyggelse

- Godt samarbejde om arbejdstilrettelæggelse
- APV-arbejdet
- Risikovurdering på fremtidige forhold
- Udarbejde klare retningslinjer, beredskabsplaner mv.
- Positive arbejdsmiljøfaktorer: De 6 guldkorn, de tre diamanter, psykologisk tryghed
- Husk også lederes psykiske arbejdsmiljø!

## Håndtering

- Organisationens evne til at tage hånd om arbejdsmiljøproblemer, når de opstår
- Fokus på opsporing af mistrivsel
- Systematisk registrering af 'nærved-hændelser'
- Årsagsanalyse og handleplaner
- Ændre individets/teamets måde at håndtere belastninger fx konflikt- og stresshåndteringstræning

## (Be)handling

- Fokus på den enkelte medarbejder gennem fx. rådgivning, terapi, debriefing mv.
- Fastholde medarbejderen på arbejdspladsen gennem handleplaner, delvis raskmelding mv.
- Debriefing af grupper ved traumatiske hændelser
- ....

# Psykisk arbejdsmiljø - når det knaser!

Kender du eksempler på obs. punkter fra jeres apotek?

Hvad kan du som AMiR/apoteker gøre her og nu?

Hvem vil du involvere?

# APV-modeller

## Apotek

---



# Elektronisk APV

---

Skemaet er bygget op med udsagn om arbejdsmiljøemner, der er relevante at forholde sig til i forbindelse med gennemførelse APV på et apotek.

Dette er emner som Arbejdstilsynet vil kalde væsentlige arbejdsmiljøemner for branchen.

Det drejer om følgende emner:

- Fysisk arbejdsmiljø
- Ergonomiske forhold
- Psykiske forhold
- Social kapital
- Vanskelige kundesituationer
- Krænkende handlinger
- Ulykker
- Sygefravær
- Sundhedsfremme
- Øvrige kommentarer



# APV på apoteket

## APV'ens 4 centrale elementer

- Afdæk virksomhedens arbejdsmiljøforhold og foretag en vurdering af eventuelle risici og arbejdsmiljøproblemer
- Vurder, om der er forhold i arbejdsmiljøet, der kan medvirke til sygefravær
- Lav en handlingsplan, hvor I beskriver problemerne og angiver, hvordan og hvornår de skal løses
- Gennemfør handlingsplanen og følg op på, om løsningerne har den ønskede effekt.



K  
o  
n  
s  
e  
k  
v  
e  
n  
s

### Sandsynlighed

		Usandsynligt (1)	Sjældent (2)	Muligt (3)	Sandsynligt (4)
Lille (1)	Acceptabel risiko (1)	Acceptabel risiko (2)	Lille risiko (3)	Lille risiko (4)	
Væsentlig (2)	Acceptabel risiko (2)	Lille risiko (4)	Moderat risiko (6)	Moderat risiko (8)	
Alvorlig (3)	Lille risiko (3)	Moderat risiko (6)	Moderat risiko (9)	Høj risiko (12)	
Katastrofal (4)	Lille risiko (4)	Moderat risiko (8)	Høj risiko (12)	Høj risiko (16)	

APV - Handlingsplan						
Udfyldt af arbejdsmiljøgruppen:	Arbejdsmiljøgruppens underskrifter:				Senest opdateret, dato:	
APV-opgaver	Den valgte aktivitet og løsning	Risikovurdering / Prioritet	Ansvarlig	Deadline løsning	Opfølgning	Afsluttet dato

Handleplan & Risikovurdering - også ved psykisk arbejdsmiljø

# Konsekvens - Psykisk arbejdsmiljø

- Vold, trusler om vold og andre traumatiske hændelser i arbejdet
- Stor arbejdsmængde og tidspres, herunder også tidspres, der øger risikoen for ulykker
- Uklare og modstridende krav i arbejdet
- Høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker
- Krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane

Konsekvens	Kommentar
Lille (1)	Som sædvanligt eller oplevelse af lettere øget arbejdspress eller belastning
Væsentlig (2)	Øget korttidssygefravær, Sammenstød mellem kollegaer Begyndende fald i produktivitet
Alvorlig (3)	Langtidsygemeldinger pga. stress/konflikter Alvorlige personkonflikter Tilfælde af mobning/chikane/krænkende adfærd Vold / trusler om vold
Katastrofal (4)	Opsigelser, fyringer Sygemeldinger med risiko for permanent skade Hyppige mobningstilfælde Ødelæggende personkonflikter

# Sandsynlighed med lidt ord på

## **Usandsynligt**

Hændelsen sker nok ikke

## **Sjældent**

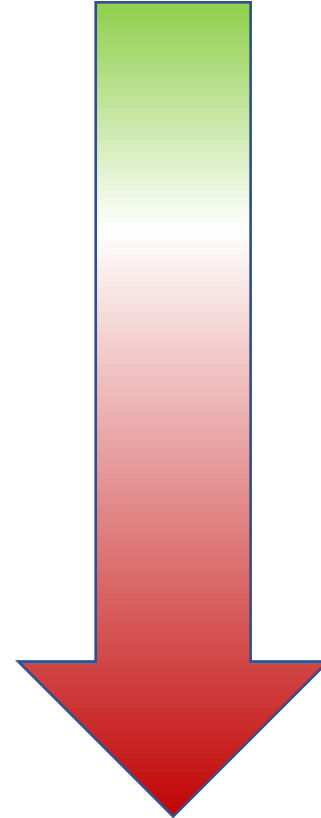
Hændelsen sker måske på et tidspunkt

## **Muligt**

Hændelsen vil ske med tiden

## **Sandsynligt**

Hændelsen vil sikkert ske



# Konsekvens og Sandsynlighed?

- Når vi skal risikovurdere på psykisk arbejdsmiljø skal vi (også) være enige om hvad vi taler om.

- Hvad er:

- En lille konsekvens?
- En væsentlig konsekvens?
- En alvorlig konsekvens?
- En katastrofal konsekvens?

- Hvad er:

- Usandsynligt
- Sjældent
- Muligt
- Sandsynligt

Forebyggende tiltag  
– hvad gør vi allerede?

Beslutninger – er det godt nok  
eller skal vi gøre mere?

# Fire hurtige om stress

## 1 Stress er en tilstand – ikke en sygdom

Stresspåvirkning i længere tid kan dog føre til fysisk og psykisk sygdom.

## 2 Stressoplevelsen afhænger af den enkelte

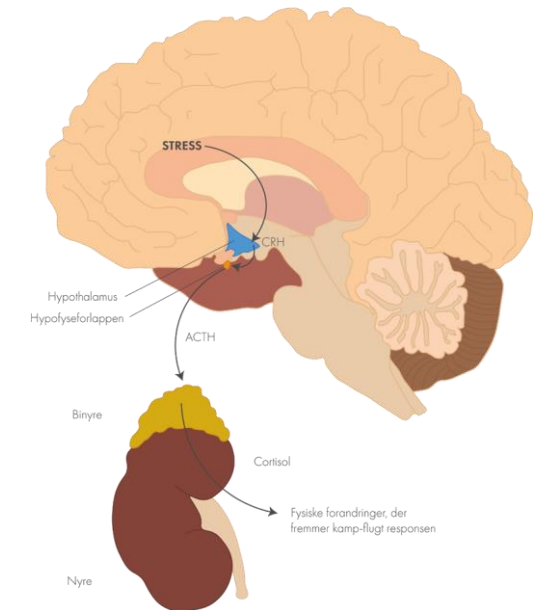
Det, der stresser din kollega, stresser ikke nødvendigvis dig.

## 3 Både arbejde og privatliv kan stresse

Forhold og krav på arbejdet kan stresse, lige såvel som private forhold.

## 4 Restitution er afgørende for at undgå stress

Planlæg, hvordan og hvornår du hviler ud efter en stresset periode. Det er afgørende for at undgå stressoverbelastning.



# Spot stress hos dig selv – og hos kolleger



Kend de typiske stresssymptomer

Fysiske

Psykiske

Adfærdsmæssige



Kend dine personlige tegn på stress  
og trivsel

Ved stress fx hovedpine, hjertebanken,  
søvnbesvær, koncentrationsbesvær, kort  
lunte...

Ved trivsel fx kommer til kaffepauser, går i  
seng til tiden, nyder opgaverne

# Belastningsreaktioner

## Fysiske

- Hovedpine
- Hjertebanken
- Svimmelhed
- Mavesmerter
- Diarre
- Kvalme
- Forværring af infektioner og kronisk sygdom
- Nedsat seksuel interesse

## Psykiske

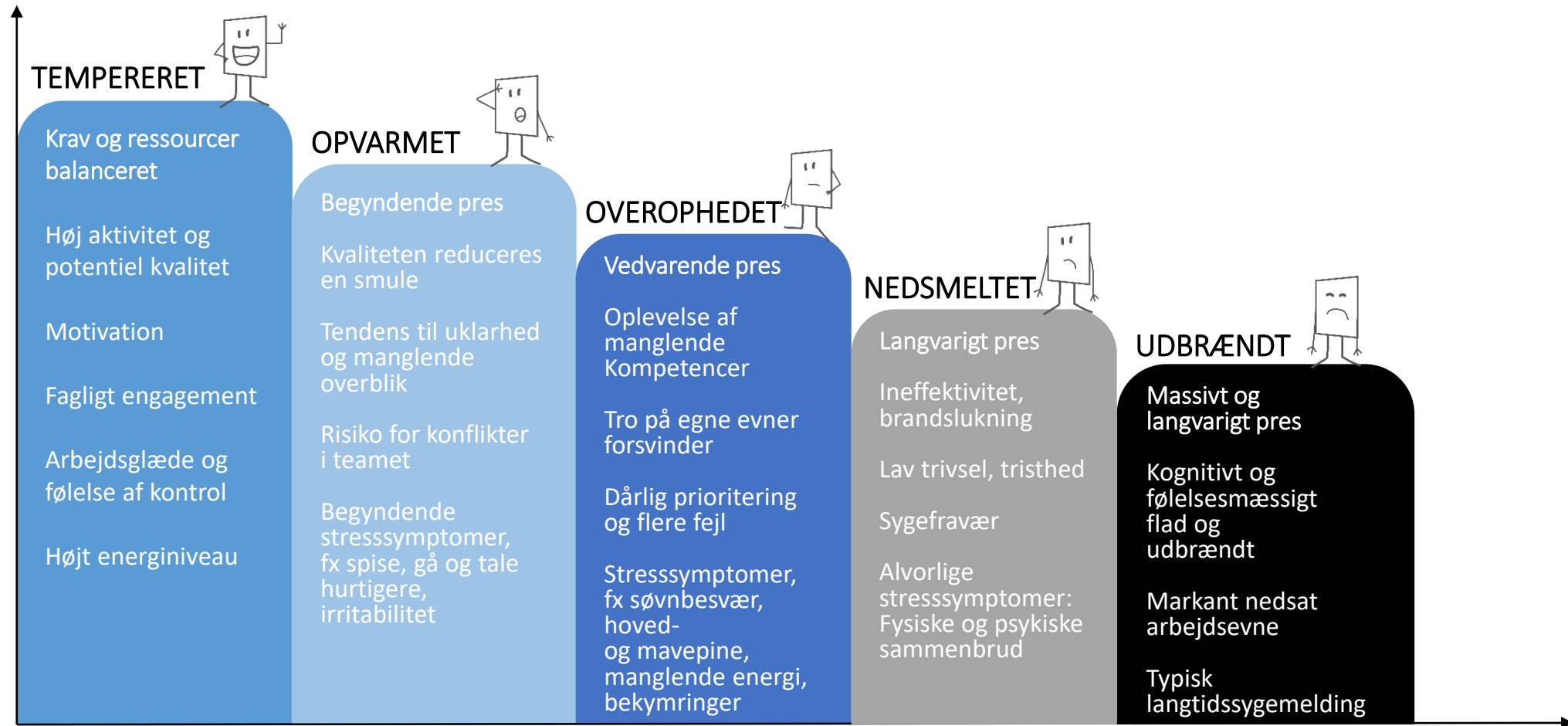
- Hukommelsesbesvær
- Koncentrationsproblemer
- Manglende overblik
- Tankemylder
- Træthed/ følelse af udmattelse
- Irritabilitet
- Nedsat humoristisk sans
- Let til tårer
- Ulyst

## Adfærdsmæssige

- Forstyrret søvn
- Forstyrret appetit
- Nedsat præstationsevne
- Lav selvfølelse
- Ubeslutsomhed
- Indesluttethed
- Kort lunte/ vrede og aggressivitet
- Øget brug af stimulanser
- Øget sygefravær

# Stress-trappen

Effektivitet



Belastningsgrad

Model efter Andersen & Kingston, 2016

# Øvelse i at bruge stress-trappen

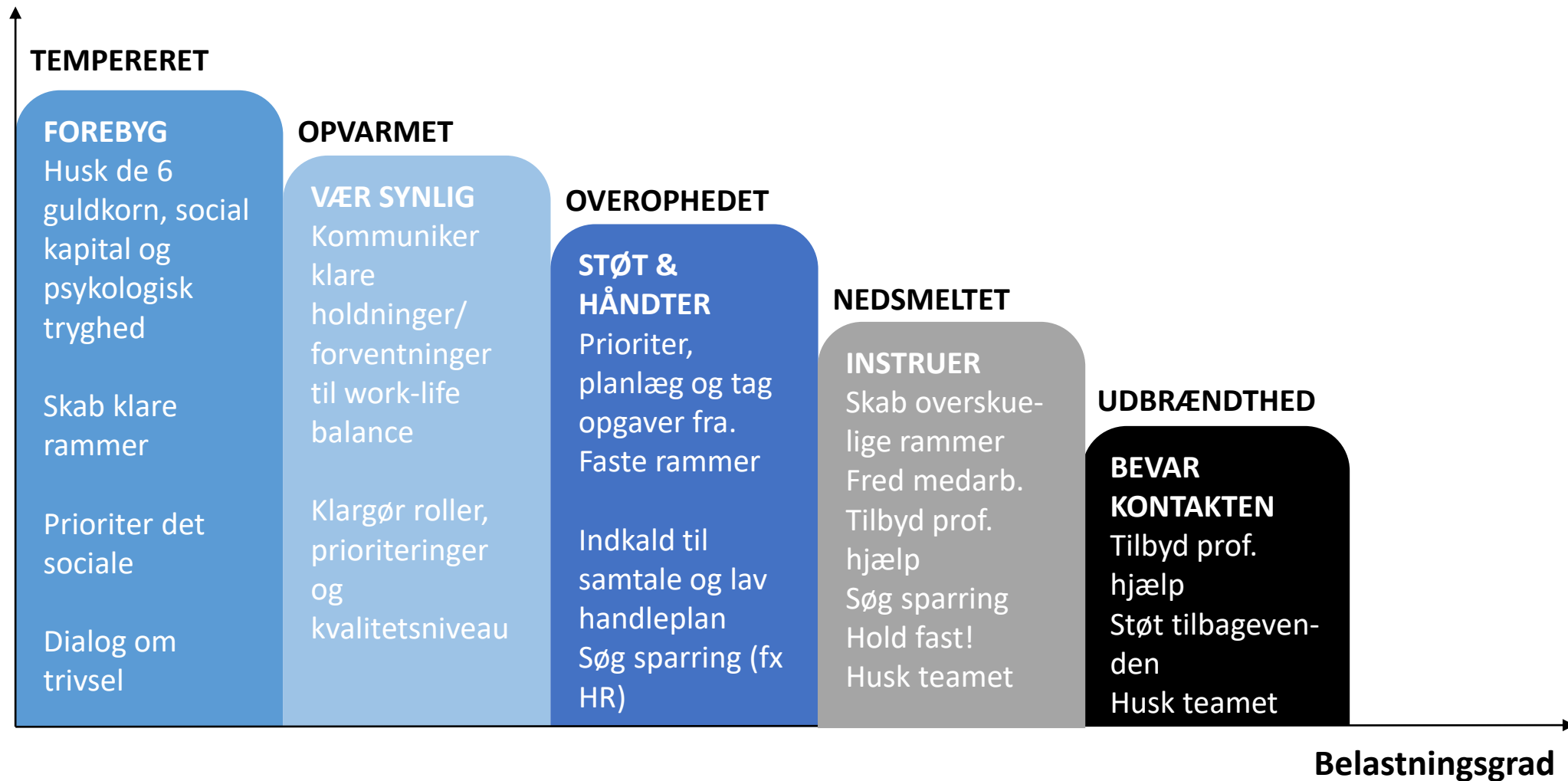
---

- Du er ansat på et mellemstort apotek, hvor du er arbejdsmiljørepræsentant (AMiR) for alle tre afdelinger.  
På apoteket har I lige fået at vide, at I skal i gang med at vaccinere, hvilket du ved vil medføre travlhed og et øget arbejdspress for alle.
- En kollega fra en af filialerne henvender sig til dig, fordi hun er bekymret for sin kollega Yrsa. Hun beskriver, at Yrsa gennem den sidste måned har lavet flere fejl end hun plejer, og at hun virker mut. Desuden er Yrsa holdt op med at drikke kaffe med de andre.
- Generelt er stemningen i filialen ikke længere hyggelig, og der er blevet længere mellem de gode jokes og sjove kommentarer.
- I har nu møde i jeres arbejdsmiljøgruppe/TRIO, hvor I drøfter sagen

*Hvor på stress-trappen vil I vurdere, at Yrsa / filialen er?*

# Stresstrappen: Vigtige opgaver på de forskellige trin

Effektivitet





# Sygefravær

---

- Arbejdsmiljøorganisationens opgave i forbindelse med forebyggelse og håndtering af sygefravær
- <https://www.crecea.dk/apoteker/sygefrav%C3%A6rsindsatsen>
- Se [www.crecea.dk/apoteker/værktøjskasse](http://www.crecea.dk/apoteker/værktøjskasse)

# Arbejdsmiljøorganisationens opgave i forbindelse med forebyggelse og håndtering af sygefravær

Overvej følgende spørgsmål:

- Har vi en åben og konstruktiv dialog om de ting, der kan føre til fravær?
- Hvordan taler vi om fravær her på arbejdspladsen?
- Er vores arbejdspladskultur præget af tillid eller mistillid til de sygemeldte?
- Opfattes kontakt til den sygemeldte som omsorg eller kontrol?

APV – sygefravær afspejler ofte pkt. fra det fysiske og det psykiske område



Et spil om sygefravær

Sygefraværsindsatsen. Sygefraværspolitik før, under og efter



# Handlingsplan for sygefraværsindsatsen



	Medarbejderen	Kollegerne	TR/AMiR - TRIO	Leder
FØR	<p>Vær OBS på egen velbefindende. Gå til Leder/TRIO hvis du oplever begyndende belastningssymptomer. Sig fra / sig pyt.</p>	<p>Vær opmærksom på hinandens trivsel. Husk ros og konstruktiv feedback. Smil til hinanden og grin sammen</p>	<p>Vær OBS på kollegers trivsel. Vær proaktiv. Lyt og spar med "den ramte".</p>	<p>Vær OBS på trivsel. Forventningsafstem. MUS mm.</p>
UNDER	<p>Hold kontakt med apoteket (ledelse og kolleger). Fortæl løbende om egen status.</p>	<p>Lyt til din/dine kollegaer. Drag omsorg. Pas på hinanden. Husk at I er fælles om at løse opgaverne.</p>	<p>Hold kontakt. Vær OBS på trivslen hos de "raske".</p>	<p>Hold kontakt og løbende samtaler. Tilbyd støtte.</p>
EFTER	<p>Gå i dialog med din leder om opstart. Vær realistisk omkring egen formåen.</p>	<p>Giv plads og forståelse. Husk at I er fælles om at løse opgaverne.</p>	<p>Støt op om tilbagevenden. Vær OBS på trivslen hos de "raske".</p>	<p>Lav en plan for tilbage i arbejde. Følg tæt op.</p>

# At handle på det psykiske arbejds miljø

# Det du skal kunne

Modellen for AMO's arbejde med psykisk arbejdsmiljø



Opdag



Planlæg



Udfør



Evaluer

## At handle på det psykiske

Processen for at arbejde med det psykiske arbejdsmiljø

# Planlæg



Hvad er problemet?

Hvilke løsninger findes?

Hvad vil I gøre?

Hvad forventer I at opnå?

Hvordan og hvornår følger I op?

Problem nr.	Problembeskrivelse	Løsning	Prioriteringsnr.	Aktions-tager	Ansvarlig	Økonomi anslået	Planlagt dato	Udført dato	Eval. Dato



# Udfør

**Hvorfor**  
... skal vi arbejde  
med en  
problemstilling?

**Hvad**  
... er problemet?

**Hvordan**  
... vil vi arbejde  
med det?

**Hvad så**  
... derefter?



# Opdag



**Samtaler** på  
arbejdspladsen



Resultater af  
**Spørgeskema**  
undersøgelse



**Statistik** i  
virksomheden

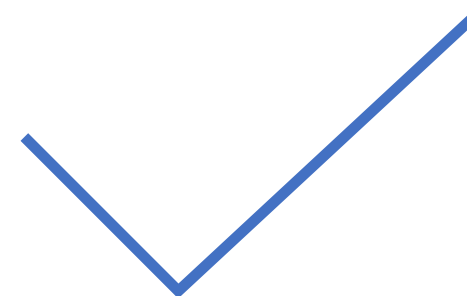


Evaluer:

Er løsning(-er) fyldestgørende og effektiv(e)?



Tilbage melding



Ny proces eller  
flueben?

# SPOT på arbejdsmiljøgruppens rolle



Efter kurset:

- Hvad vil du, med din rolle, gøre ift. det psykiske arbejdsmiljø på arbejdspladsen?
- Hvordan vil du forsøge at påvirke holdningen til det psykiske arbejdsmiljø?



Hvad kunne være det første lille skridt du tager?



Brug 5 min. på at overveje de 2 spørgsmål for dig selv - skriv gerne ned...

# Afrunding

Tak for i dag 😊

