

HUSK:

- Oplysninger fra både ansatte og ledelse
- Tag stilling til evt. skriftlige data som fx APV, trivselsmåling, sygefraværstatistik
- Eksempler på arbejdssituationer med stor arbejdsmængde og tidspres
- Fokuser på én afdeling eller funktion, hvis det er muligt
- Det er den aktuelle situation, der skal afdækkes, ikke ændringer.

Forekomst af stor arbejdsmængde og tidspres

A1 Hvilken type arbejde udfører de ansatte?

A2 **Hvilke arbejdsopgaver løser de ansatte?**

- Hvad er kerneydelserne/de primære opgaver i det arbejde, de ansatte udfører? Hvilke andre opgaver løser ansatte?
- Hvordan er forholdet mellem kerneydelser/primære og andre opgaver?

A3 **Er der under løsning af arbejdsopgaverne kvalitative krav som fx:**

- Høje krav til opmærksomhed? (fx ved krav om hurtige og præcise reaktioner)
- Høje krav til koncentration? (fx ved krav om konstant at være fokuseret)
- Høj sværhedsgrad i arbejdet/komplekse opgaver?
- Stor ansvarlighed for andre mennesker eller værdier?

Hvordan viser disse krav sig i arbejdet, og hvilken betydning har de for arbejdsmængde og tidspres?

A4 **Hvad er omfanget af stor arbejdsmængde og tidspres (kvantitative krav)**

- *Intensivt arbejde, fx:*

- Store opgaver eller mange samtidige opgaver, der skal nås inden for en given frist? (Hvilke opgaver og hvilke frister? Kan ansatte nå dem?)
- Højt arbejdstempo pga. stor arbejdsmængde og tidspres?
- Manglende pauser pga. stor arbejdsmængde og tidspres? (hvilke pauser er der ikke tid til, og hvor ofte er der ikke tid til dem?)

- *Udvidelse af arbejdstiden:*

- Mange arbejdstimer om ugen/lange arbejdsdage (hvor lange?) pga. stor arbejdsmængde og tidspres/forventning om at arbejde uden for sædvanlig arbejdstid? (hvordan kommer det til udtryk?)
- Hyppig inddragelse af fridage pga. stor arbejdsmængde og tidspres? (hvor ofte inddrages fridage?)
- Overarbejde (evt. skjult for arbejdsgiver), som det ikke er muligt at afspadsere, og som vanskeliggør tilstrækkelig restitution? (hvor ofte?, hvor meget?, oparbejdet over hvor lang tid?)

A5 **Er der ansatte, der i lang tid har haft stor arbejdsmængde eller tidspres?**

- Hvem er udsat for stor arbejdsmængde og tidspres?
- Hvor ofte?
- I hvor lang tid?

A6 **Andre evt. faktorer?**

- Uklare eller modstridende krav i arbejdet (fx mellem kerneydelser/primære og andre opgaver)
- Akutte uforudsete opgaver, afbrydelser, forstyrrelser eller forhindringer i arbejdet, fx it-nedbrud eller andre problemer?

Forebyggelse af stor arbejdsmængde og tidspres

Data skal indhentes, men er ikke afgørende ved vurdering af, om risikoen er forebygget tilstrækkeligt

B1 Hvordan er arbejdet planlagt og tilrettelagt?

- Tydelige mål, rammer og retningslinjer
- Tydeligt service- og kvalitetsniveau
- Tydelig ansvarsfordeling
- Prioritering af opgaver
- Fordeling af opgaver mellem ansatte
- Tydelige arbejds gange/arbejds metoder
- Afstemning af forventninger til service-/kvalitetsniveau med borgere, kunder m.fl.
- Klare procedurer for håndtering af klager fra borgere, kunder m.fl.
- Klare procedurer for håndtering af fejl
Passende indretning og tekniske hjælpemidler
- Klare procedurer for håndtering af akut underbemanding (fx pga. sygdom eller uventede/nye opgaver)
- Indflydelse på arbejdet (arbejds metoder, rækkefølge af opgaver, mængden af arbejde, tidsfrister, prioritering mm.)

B2 Hvordan foregår oplæring, instruktion og tilsyn?

- Oplæring i forhold til den konkrete opgave
- Tilsyn med, at arbejdet udføres i henhold til instruktionen
- Har de ansatte den nødvendige viden for at kunne udføre arbejdsopgaverne?

B3 Hvordan sikrer virksomheden hjælp og støtte i arbejdet?

- Ledelsesmæssig hjælp til prioritering og planlægning af konkrete opgaver
- Forventningsafstemning mellem ledelse og ansatte om opgavemængde og kvalitetsniveau
- Faglig støtte og sparring til konkrete opgaver
- Ledelsesmæssig konstruktiv feedback og anerkendelse for godt udført arbejde
- Ledelsen påtager sig ansvaret for evt. arbejdsmæssige konsekvenser (fx manglende muligheder for at overholde frister, lovgivningsmæssige krav, aftalt service- eller kvalitetsniveau) og har informeret om dette (hvordan og til hvem?)

Arbejds mæssige konsekvenser

Data er en forudsætning for at konkludere, at risikoen ikke er forebygget tilstrækkeligt

C1 Hvad er omfanget og alvorligheden af aktuelle arbejdsmæssige konsekvenser af den store arbejdsmængde og tidspres (A3-5)? Fx:

- Arbejdsopgaver, der skal udføres, bliver ikke udført, bliver udført for sent eller i en lavere kvalitet, og det har uacceptable arbejdsmæssige konsekvenser (for hvem/hvad?), fx:
 - Frister bliver ikke overholdt
 - Lovgivningsmæssige krav bliver ikke overholdt
 - Manglende overholdelse af aftalt service- eller kvalitetsniveau
 - Konflikter med borgere og kunder m.fl.
 - Klager over det udførte arbejde fra borgere og kunder m.fl.
 - Kritik af det udførte arbejde fra ledelse og kolleger
 - Konflikter eller samarbejdsproblemer internt i virksomheden (herunder mobning)
- Fejl i arbejdet (hvilken betydning?)
- Risiko for arbejdsulykker (fx vold) som følge af stor arbejdsmængde og tidspres
- Sygefravær eller sygenærvær (møder syg på arbejdet) relateret til stor arbejdsmængde og tidspres
- Personaleomsætning relateret til stor arbejdsmængde og tidspres

C2 Er ansatte af omstændighederne tvunget til at arbejde under stor arbejdsmængde og tidspres for at undgå:

- Forværring af aktuelle alvorlige arbejdsmæssige konsekvenser?
- At der opstår nye alvorlige arbejdsmæssige konsekvenser?

Personlige konsekvenser

Data kan styrke dokumentationen, men er ikke afgørende ved vurdering af, om risikoen er forebygget tilstrækkeligt

C3 Personlige konsekvenser kan fx være:

- Søvnproblemer
- Koncentrationsbesvær
- Svækket hukommelse
- Angst
- Depression
- Hjerte-karsygdomme