

Bilag 2: Påbud om at sikre, at arbejdet ikke medfører risiko for helbredsforringelse som følge af mobning samt påbud om at bruge en autoriseret rådgivningsvirksomhed til at bistå med at efterkomme påbuddet og med at forebygge lignende arbejdsmiljøproblemer

Virksomhed	ALBERTSLUND KOMMUNE, Nordmarks Alle 1, 2620 Albertslund
Beskrivelse af de faktiske forhold	<p>Arbejdstilsynet har den 13. og 15. november 2013 besøgt Albertslund Plejehjem - ALBO omsorgscenter. Besøgene var led i en særlig indsats for psykisk arbejdsmiljø i Plejesektoren og var varslede og aftalt via telefon og mail.</p> <p>Arbejdstilsynet har modtaget høringsvar fra virksomheden. Høringsvaret er indarbejdet i det nedenstående med kursiv. Høringsvaret har ikke givet anledning til en ændret vurdering, hvorfor påbuddet opretholdes.</p> <p>Virksomhed Albo Omsorgscenter er et plejecenter indeholdende:</p> <ul style="list-style-type: none">• Plejeboliger (1. og 2. sal)• Kanalhuset• køkken, cafe, administration og dagcenter. <p>Boligerne på 1. sal er fortrinsvis til beboere med behov for fysisk pleje og omsorg, mens boligerne på 2. sal fortrinsvis er til beboere med en psykiatrisk lidelse. I Kanalhuset er der 21 beskyttede boliger og 3 plejeboliger fordelt på 4 etager, herudover er der 6 aflastningsboliger, som er forbeholdt borgere, der i en kortere periode har brug for ekstra støtte af fysisk, psykisk eller social art. Der er ca. 95 fastansatte medarbejdere. Pljejen består af 65 ansatte, hvoraf hovedparten er sosuassistenter og sosuhjælpere.</p> <p>Nærværende påbud omhandler plejeboligerne på 1. og 2. sal samt Kanalhuset på Albo omsorgscenter.</p> <p>Grundlag for påbuddet Herunder beskrives de data, som Arbejdstilsynet har lagt til grund for påbuddet.</p> <p>Besøg på virksomheden:</p> <ul style="list-style-type: none">• Tilsynsbesøg den 13. og 15. november 2013. <p>Samtaler med ledelse og ansatte:</p> <ul style="list-style-type: none">• Besøgene indledtes og afsluttedes med et møde med arbejdsmiljøorganisationen, hvor ledelse og arbejdsmiljørepræsentanter deltog.• Arbejdstilsynet har afholdt 3 gruppesamtaler med 5-6 repræsentanter fra hhv. 1. og 2. sal samt Kanalhuset. Deltagerne var udpeget af ledelsen og arbejdsmiljøorganisationen efter Arbejdstilsynets ønsker med hensyn til anciennitet, funktions- og arbejdsområde. Vi tog ved samtalerne udgangspunkt i spørgeguiden for Hjemmepleje og plejecentre. Vi spurgte om tilstedeværelsen af følgende risikofaktorer: Stor arbejdsmængde og tidspres; Høje følelsesmæssige krav i arbejdet med borgere; Vold og trusler og traumatiske hændelser; samt Mobning og seksuel chikane. Desuden spurgte vi, om de ansatte har kendskab til konsekvenser for virksomheden af eventuelle problemer i det psykiske arbejdsmiljø. <p><i>Denne sidste sætning genkendes ikke fra tilsynet og det er svært gennemskueligt hvad der spørges om.</i></p>

Deltagerne var ikke udpeget af ledelsen og arbejdsmiljøorganisationen. Der var ved e-mail inviteret bredt ud i organisationen

- Arbejdstilsynet har afholdt samtale med leder for hele huset herunder Kanalhuset samt leder for 1. samt 2. sal. Emnerne for samtalen var de samme, som blev drøftet under gruppesamtalerne. Desuden drøftede vi de data, som Arbejdstilsynet har indsamlet.

Ledelsen kan ikke genkende fra tilsynet at "de data, som arbejdstilsynet har indsamlet" er drøftet med lederne. Der er i det fremsendte langt flere informationer end der er fremlagt for lederne ved samtalen.

Forekomst af mobning

De oplysninger om det psykiske arbejdsmiljø, som Arbejdstilsynet har fået under de tre samtaler med medarbejderne, giver generelt et billede af, at der på Albo Omsorgscenter er et konfliktfyldt arbejdsklima. Dette giver sig ifølge flere medarbejdere til udtryk i ugentlige større og mindre konflikter mellem medarbejdere samt i konflikter og krænkende handlinger fra ledelsens side rettet mod grupper samt enkelte medarbejdere. En stor andel af medarbejderne oplyser, at de faglige krav i arbejdet samt opgave- og ansvarsfordelingen i nogle sammenhænge er uklare. Dette bidrager yderligere til den konfliktfyldte atmosfære mellem medarbejdere samt mellem ledelse og medarbejdere, da der opstår konflikter om, hvordan opgaver skal gribes an, samt hvor ansvaret ligger.

Medarbejderne oplyste, at de overordnet er glade for deres arbejdsplads, og at de ønsker at bidrage til løsninger på de nuværende konflikter og krænkende handlinger, som finder sted på ALBO Omsorgscenter.

Arbejdstilsynet har i det fremsendte materiale lagt op til et tilsyn hvor det psykiske arbejdsmiljø vil blive undersøgt. På den baggrund synes det lidt uklart hvorfor tilbagemeldingen ikke refererer mod "psykisk arbejdsmiljø" – da overskriften "Forekomst af mobning" ikke synes at være en neutral beskrivelse af de faktiske forhold.

Der blev på mødet omtalt kommunens politik omkring mobning og en formuleret 0-tolerance-tilgang.

Vi kan ikke genkende at de foreliggende data skulle være lagt frem på sidste møde. Der blev ikke nævnt at der ugentligt var større eller mindre konflikter, eller om uklar arbejdsfordeling.

1. sal

Under gruppesamtalen på 1. sal oplyste medarbejderne, at der er et højt konfliktniveau medarbejderne imellem, som gør, at det ikke altid er rart at være på arbejde. Medarbejderne oplyser, at der er en kultur, som er præget af, at man lukker sig om sine egne opgaver og ikke hjælper andre. Man er meget fokuseret på "dine" og "mine" beboere og giver ikke en hånd med, hvis en kollega en dag er bagud grundet særlige problematikker hos en beboer. Der er samtidig ind i mellem ifølge medarbejderne en hård tone, og man kan blive skældt ud og udsat for sårende bemærkninger af en kollega, hvis vedkommende ikke synes, at man gør tingene på den rigtige måde. Såvel nye som mere erfarne medarbejdere oplyser, at tonen og kulturen på 1. sal er opslidende.

Leder for 1. sal oplyser, at man som ledelse har fat i problemstillingen. Ifølge ledelsen har hele 1. salen kommunikationsproblemer. For at forbedre kommunikation og samarbejde skal 1. salen fremover opdeles i tre grupper. Dette er meldt ud til de ansatte. I forhold til møder vil man arbejde på at afholde faste beboerkonferencer

med fokus på indholdet i arbejdet og ikke, om man som kolleger kan lide hinanden. Leder oplyser at de fleste arbejdsdage på 1. salen er gode.

Som udgangspunkt genkender ledelsen ikke formuleringen ”problemstillingen” – og ved at formulere sig på denne måde kommer udfordringerne ikke til at fremstå tydeligt.

Det er ikke hele 1. salen der har kommunikationsproblemer. 1. sal er blevet introduceret til muligheden af at arbejde i 3 grupper, det er ikke besluttet – og det, der er meldt ud til de medarbejdere, er, at gruppen og lederen skal afklare, hvad der fremover er den bedste opdeling.

Leder oplyser, at generelt er dagene gode på 1. sal.

Kanalhuset

Under gruppesamtalen i Kanalhuset var der to medarbejdere der oplyste, at de bliver udsat for krænkende handlinger fra deres leder.

En medarbejder oplyser således, at vedkommende:

Det bemærkes at de nedenstående bemærkninger er kendt af leder, at de er behandlet med medarbejderen men at dokumentation for dette ikke kan fremsendes, da materialet er en del af personalesagen der er underlagt tavshedspligt.

- indenfor de seneste måneder er blevet overfuset af sin leder på et personalemøde, mens de andre medarbejdere hørte på.
- i oktober 2013 blev ringet op privat dagen før sit 25 års jubilæum af leder, som stillede spørgsmålstejn ved om jubilæumsdatoen var korrekt beregnet. Dette opfatter medarbejderen som en underkendelse af rigtigheden og vigtigheden af jubilæet og føler sin mangeårige arbejdsindsats nedvurderet.
- bliver forbigået ved ønsker om fridage
- havde anmodet om to fridage i efterårsferien 2013, og der gik 3½ måned før vedkommende fik afslag.
- har erfaret, at det er forskelligt, hvem af de ansatte som får svar af leder, når der bliver sendt mails med anmodninger eller spørgsmål.
- har gennem den seneste tid erfaret, at leder ikke hilser men forholder sig tavs og fjendtlig.

Medarbejderen har henvendt sig til borgmesteren vedr. jubilæumsepisoden og har efterfølgende haft dialogmøde med sin leder og hans nærmeste leder fra kommunen medio oktober 2013. Det er uklart for medarbejderen, hvad der er kommet ud af mødet.

I forhold til ovenstående oplyser leder, at episoden på personalemødet handlede om en hændelse, der tidligere havde fundet sted, hvor medarbejderen og nogle kolleger havde håndteret en konkret situation på en måde, der ifølge leder var forkert. *Dette blev på mødet formuleret som: der ifølge leder ikke var fagligt forsvarligt.* Leder havde stillet spørgsmål til episoden pr. mail, medarbejderen havde besvaret mailen og udbad sig en uddybning af mailen til et personalemøde. Ifølge leder, havde han foreslået at man ventede med snakken til en forestående MUS samtale. Dette ønskede medarbejderen ifølge leder ikke, hvorfor medarbejderen fik sin uddybning, som ikke var så mild, foran de øvrige medarbejdere. Medarbejderen oplyser omvendt, at vedkommende ikke insisterede på den form for svar i den konkrete situation. Leder oplyser endvidere, at faglige irettesættelser fra leder til medarbejder generelt sker i enerum. Skal ansatte til tjenstlige samtaler, står der, i det brev de får, at man som ansat kan tage en bisidder med.

Leder afkræfter ikke medarbejderens oplysning om, at han ikke hilser. Leder siger, at medarbejderen bare kan komme, men at medarbejderen tilsyneladende ikke kan lide

ham.

Det er ikke korrekt, at det blev foreslået at vente med snakken til en forestående MUS samtale –men til en individuel samtale. Leder understregede på mødet, at dette ikke ville foregå på en PULS samtale som det benævnes i Albertslund.

Det bemærkes, at der på mødet (15/11) med lederne ikke var denne udmelding om medarbejderens konkrete forholden sig til lederens svar. Svaret fra leder blev jo også først givet på mødet (15-11)- mens mødet med medarbejderne var (13/11). Har AT efter tilsynsbesøget haft kontakt til de medarbejdere der deltog i samtalerne for det er sådan at teksten kan opfattes.

Det der blev fortalt på mødet mellem AT og lederne var at i forbindelse med at lederens kontor var optaget af AT 13/11 havde lederen siddet i Kanalhuset hele dagen og at det i den forbindelse var bemærkelsesværdigt at medarbejderen der ikke på noget tidspunkt havde henvendt sig til lederen – når medarbejderen angiver ofte at have behov.

Der blev gentagne gange ved samtalen mellem AT og lederne sagt at der er forhold der er fortrolige eller ledelsesvurderingen ikke altid deles med medarbejderne. Lederen har ved samtalen sagt til AT, at en vurdering kunne være at medarbejderen ikke kan li lederen – og det var sagt i det fortrolige rum – og er en vurdering lederen aldrig vil dele med medarbejderen. Denne vurdering der er delt med AT bør ikke fremgå af denne tilbagemelding.

En anden medarbejder fra samme afdeling oplyser at vedkommende:

- under sygdomsperiode med brækket ankel indkaldtes til samtale med leder, som bad om en dato for raskmelding. Medarbejderen oplyser, at vedkommendes leder i den sammenhæng truede med opsigelse, såfremt dato ikke kunne foreligge.
- har været udsat for, at leder to gange efter denne episode har sagt, ”at vedkommende ikke hører til i Kanalhuset.” Dette er ifølge medarbejderen også sket foran medarbejderens kolleger, hvilket af medarbejderen opleves som sårende og som en usaglig nedvurdering af vedkommendes arbejdsindsats.
- har erfaret, at leder ikke svarer på mail-henvendelser vedr. ønske om ændret rul (vagtskema).
- føler sig ignoreret af sin leder og mødt af tavshed og fjendtlighed.

I forhold til ovennævnte oplyser leder, at medarbejdere, der har et længerevarende sygefravær, ikke bliver behandlet ens, hvilket kan være anledning til medarbejderens frustration. Dette skyldes medarbejdernes forskellige sygefraværshistorier og forskellige tilgange til fravær og arbejde. Hvor én medarbejder skal ”holdes” væk fra arbejdet, skal en anden presses lidt til at komme igen. I forhold til den konkrete medarbejder, oplyser leder, at han har foreslået en vagt, hvor medarbejderen kunne sidde med benet oppe og tage telefonen, så medarbejderen kunne arbejde på trods af den brækkede ankel. Dette ville medarbejder ifølge leder ikke. Medarbejderens opfattelse er her, at medarbejderen har forsøgt at være imødekommende og fleksibel ifht. vagter, men at leder ikke har villet samarbejde fleksibelt i forhold til tilbagevenden efter sygdomsperiode.

Der blev gentagne gang ved samtalen mellem AT og lederne sagt at der er forhold der er fortrolige eller ledelsesvurderinger der ikke altid deles med medarbejderne. Et af de forhold der specifikt blev berørt var forholdet omkring syge- og fraværssamtaler - og den tavshedspligt lederen er underlagt der gør at den enkelte sag ikke kan forklares eller diskuteres med andre.

Det betyder her at de informationer AT har fået omkring lederens tilgang til den

enkelte personales fraværssag ikke kan refereres uden at tavshedspligten overskrides – og derfor bør lederens konkrete bud på hvordan medarbejderen kan vende tilbage ikke beskrives. Det kan til gengæld omformuleres i mere generelle vendinger: medarbejderen blev tilbudt at vende tilbage til arbejdet med særlige hensyn omkring arbejdsindhold og arbejdstid.

AT taler med medarbejderen 13/11. Leder svarer AT 15/11...men i den nedenstående beskrivelse er der så igen et gensvar fra medarbejderen. Har AT talt med medarbejderne efter tilsynsbesøget?

2. sal

Under gruppesamtalen med medarbejdere fra 2. sal var der særligt én medarbejder, der angav at have været udsat for mobning af leder. Medarbejderens kolleger bekræfter vedkommendes eksempler på krænkende handlinger fra leder, og nogle har på samme vis følt sig udsat for grov tone og modtaget ”kollektive skideboller”. Dette er særligt udtalt, når leder ikke er i godt humør eller har travlt.

Nogle ansatte mener, at de krænkende handlinger nok mere er situationsbestemte end rettet mod enkelte medarbejdere.

De medarbejdere, som Arbejdstilsynet har talt med fra 2. sal, giver følgende eksempler på konflikter og krænkende handlinger fra leder:

- Alle medarbejdere fra 2. sal, som deltog i gruppesamtalen, er enige om, at leder ”går lidt efter svage medarbejdere, som ikke er så gode til at forsvare sig”. Der er tilsyneladende forskel på, hvem ”der er inde i varmen”, og hvem der ikke er, oplyser medarbejderne.
- Medarbejderne oplyser, at de har været vidner til, at leder talte nedladende til og om flere andre kolleger, men ingen hverken de berørte selv eller deres kolleger turde sige fra overfor leder, der let kan blive grov.
- Nogle medarbejdere oplyser, at leder forskelsbehandler medarbejderne mht. planlægning af ferie og afspadsring.
- Medarbejderne oplyser endvidere, at man sjældent bliver rost for sit arbejde. I stedet bliver der, hvis leder synes, man ikke gør det godt nok, sagt: ”Hvorfor gør du sådan”.
- Medarbejderne oplyser, at hvis leder er i dårligt humør, kan man godt ”få et fur”, hvis man spørger om noget eller gør noget, som lederen synes er forkert. Når man får kritik af leder, er det envejskommunikation. Man får ikke mulighed for at forsvare eller forklare sig.
- Et eksempel på en misforståelse eller uoverensstemmelse mellem leder og personale er situationen omkring maden, hvor medarbejderne øser maden op til borgerne med den begrundelse, at der er helt specifikke mængdeangivelser, som skal overholdes samt, at der er en bestemt beboer, som har brug for at få hjælp til ikke at spise for meget. Leder kommer forbi og skælder medarbejderne ud og kritiserer deres måde at gøre det på, fordi hun i stedet ønsker, at maden skal serveres i fælles skåle. Kritikken foregår foran beboerne, hvilket medarbejderne oplever som en usaglig nedvurdering af deres arbejdsindsats.
- Medarbejderne giver ligeledes andre eksempler på ”kollektive skideboller”, som f.eks. en dag de sad og talte sammen, hvor leder skælder dem ud foran beboerne og siger, at de ikke skal sidde og snakke, men være der for beboerne. Medarbejderne føler sig dårligt behandlet i situationen, idet de efter sigende havde løbet ekstra stærkt dagen i forvejen og nu havde brug for at vende nogle ting. De oplyser, at leder primært fokuserer på de ting, hun mener de gør forkert og ikke f.eks. værdsætter, at medarbejderne fik den foregående dag til at hænge sammen ved at arbejde hurtigere og være fleksible.

Én medarbejder fra 2. sal giver følgende oplysninger om krænkende handlinger,

vedkommende har været udsat for fra sin leder. Kollegerne bekræfter de af vedkommendes oplysninger, som de har været vidne til:

- Medarbejderen mødte på en arbejdsdag tidligere ind end normalt for at møde sine kolleger og planlægge dagen. Da hun møder sin leder, siger lederen ifølge medarbejderen: ”Hvorfor kommer du nu?” ”Du har et bestemt tidspunkt, du skal møde på, du kan ikke bare komme, når det passer dig”. ”Det her er ikke en børnehave, hvor man kan møde, når det passer en”. Lederens bebrejdelser sker foran alle de kolleger, som medarbejderen sidder sammen med. Flere medarbejdere oplyser, at situationen var ubehagelig. De valgte at fortrække fra lokalet, ifølge kollegerne fordi de ikke brød sig om situationen. De tænkte, at det ville være mere passende, hvis der ikke var en masse tilhørere til lederens bebrejdelser af deres kollega. Den pågældende medarbejder oplyser, at vedkommende følte sig latterliggjort i situationen.
- Medarbejderen oplyser, at vedkommende en sommer havde byttet vagt med en kollega og mødte på arbejde i stedet for kolleagen. Leder siger: ”Hvorfor kommer du? Det skulle være din kollega, der var her. I skal spørge mig først”. Medarbejderne oplyser, at det ikke er de samme regler for vagtbytning, som gælder for alle, nogle kan godt bytte med hinanden uden at spørge leder først.
- Man bliver nogle gange afvist og mødt af fjendtlighed, når man spørger om noget, f.eks. ”jeg har ikke tid”, eller ”nej det kan ikke lade sig gøre”, selvom medarbejderens ærinde ifølge vedkommende var noget, som godt kunne lade sig gøre, hvis en anden havde spurgt.
- For to mdr. siden spurgte medarbejderen om mulighed for at bytte sin fridag til en anden dag for at kunne deltage i et møde med kommunen. Svaret fra leder var kort og ubegrundet: ”Nej”, mens leder så ned i bordet og ikke op på medarbejder.
- Medarbejderen oplyser, at hun forleden havde aftalt med sine kolleger, at det var OK, at hun gik lidt tidligere. Dette er ifølge medarbejderne normal procedure, når det ikke er så lang tid. Leder sagde: ”Du burde have ringet til mig først”. Medarbejderne beskriver, at det er uklart, hvad procedurene er. En kan få lov til at gå tidligere for at tage sig af en syg hund, mens en anden ikke kan få lov til at gå tidligere for at komme til læge med sit barn.

Situationen har ifølge medarbejderne været sådan de seneste 5-6 år, men er blevet forværret det seneste år. Medarbejderne har talt sammen om problemstillingen, men der er ikke nogen, der tør gå til deres leder. Medarbejderne oplyser, at de er bange for at blive husket for, at være den, der er kritisk eller, den der har sagt, at noget er svært. TR og AMR har dog talt om at gå videre med problemstillingen til leder af ALBO.

Udsagnet (5-6 år) står som et konstateret faktum. Ved introduktionsmøde 13/11 kl. 9 blev vi introduceret til at AT ville lave et øjebliksbillede af det psykiske arbejdsmiljø. Her trækkes altså ikke alene de sidst 5-6 år frem – men også en vurdering af en forværring.

Dette synes ikke som et øjebliksbillede af oplevelsen her og nu.

I forhold til ovennævnte oplyser leder for 2. sal følgende:

- I forhold til situationen med maden siger leder, at medarbejderne godt ved, at hun vil have, at maden serveres i skåle og ikke øses op. Hendes vurdering er, at medarbejderne vælger at øse maden op for at undgå efterfølgende opvask af skåle.
- I forhold til eksemplet med ”den kollektive skideballe” oplyser leder, at hun bliver vred over, at medarbejderne bare sidder og snakker frem for at aktivere beboere. I hendes øjne er det fordi, medarbejderne ikke vil lave aktiviteterne med beboerne.
- Der er lige ret til at holde fri, hvis arbejdet tillader det, og de ansatte får lov til at afspadsere.

- Der er udarbejdet et skema, over de arbejdsopgaver som skal løses i 13.00 – 21.00 – vagten, som er en ny vagt, der af medarbejderne opleves som uklart defineret. Herunder er der på vagten fire aktiviteter, de ansatte skal vælge imellem.

Leder kan generelt ikke forestille sig, at nogle af hendes udtalelser kan være blevet opfattet som krænkende af en eller flere medarbejdere.

”I forhold til ovennævnte” Leder blev ikke præsenteret for disse punkter ved mødet med AT i nævnte form og nogle punkter er slet ikke nævnt ved samtale med AT 15/11.

Leder lagde vægt på vores kvalitetsstandard omkring servering af måltider som grundlag for at servere i skåle. Link til kvalitetstandard.

Det sagte var at medarbejderne snakkede højt sammen i dagligstuen, ikke inkluderende beboerne, samtidig med at der var 4 kald fra stuer, der ikke blev taget. Denne pause strakte sig over en halv time. Leder påtaler dette herefter, da personale er samlet på kontoret. Episoden blev efterfølgende diskuteret på personalemøde.

Som sagt på mødet er der er beskrevet principper for vagtplanlægning – og opgaven vedrørende vagtplanlægning er i hver afdeling lagt hos en medarbejder som en særlig funktion. Det kan i den forbindelse ikke genkendes at der gøres forskel for den enkelte medarbejders ret til at holde fri – det afhænger af opgaver og fremmøde på de konkrete dage.

Det sagte var, at der er omorganiseret, således at een dagvagt dagligt møder ind 13-21. For at hjælpe personalet med at fordele.

Den formulering der er brugt er: kan arbejde udfra og medarbejderne har selv valgt disse aktiviteter.

Leder for Kanalhuset samt leder for 1. og 2. sal oplyser endvidere, at der generelt i forhold til planlægning af ferie og vagter følges en procedureplan, som er vedtaget i MED udvalget for to år siden. Ledelsen oplyser, at de ønsker at etablere lige vilkår for alle medarbejdere. Det er dog deres erfaring, at der ofte bliver rejst spørgsmål om proceduren, fordi nogle medarbejdere ikke er enige i denne. Nogle medarbejdere har en forventning om, at de kan få hurtigere svar på ferieplanlægning, end det er muligt. Det er ikke altid, at det kan lade sig gøre at få fri. Det er der nogle medarbejdere der forventer, oplyser ledelsen.

Den formulering, der blev brugt på mødet var at der er udarbejdet en procedure med principper for vagtplanlægning.

Det er generelt vagtplanlæggeren, som medarbejderne skal gå til, men hvis en medarbejder har ønsker ud over de aftalte rammer omkring vagtplanlægningen, skal de gå til lederen. Denne ordning er forholdvis ny, idet den blev etableret i september 2013.

”Man er meget large i forhold til at give fri til de ansatte”. Man har rulleplaner med 12 ugers rul. Ferieønsker skal meddeles i en særlig feriebog og bliver besvaret indenfor rammerne for vagtplanlægningsfristen.

Der foreligger ikke retningslinjer for mailudveksling. Den ene leder kvitterer for alle mails, den anden har en praksis, hvor der ikke nødvendigvis kvitteres for modtagelsen.

Der følges generelt følgende sygemeldingsprocedure: 1. eller 2. dag samt 7. dag har leder kontakt med sygemeldte. Efter 14 dage udarbejdes en mulighedserklæring.

Dette er ikke helt den formulering der er brugt: Albertslund kommune har retningslinjer for opfølgning på sygefravær som følges.

Uklare krav

En stor del af medarbejderne fra de tre afdelinger oplyser, at de har en travl hverdag, hvor det er svært at nå alle arbejdsopgaver. Særligt medarbejderne på 2. sal oplyser, at det er uklart, hvordan opgaverne bør prioriteres, og hvem der har ansvaret for hvilke opgaver. De oplever et dagligt dilemma mellem tid til aktiviteter med beboerne og tid til dokumentation. De har dårlig samvittighed overfor beboerne, idet de gerne vil være der mere for beboerne, end de reelt har tid til, og oplyser, at beboerne er frustrerede.

Vi er uforstående overfor hvorfor dette trækkes frem som overskrift – der synes ikke i det fremsendte materiale eller det mundtlige oplæg at være nogen forklaring.

Dette billede kan leder for 2. sal ikke genkende. Hun mener, at medarbejderne har en uvilje mod at deltage i aktiviteter med beboerne og komplicerer dokumentationsarbejdet unødigt.

Dette er ikke genkendeligt af leder. Her blev sagt implementering af aktiviteter i plejen og at det var svært for medarbejderne at tænke således. Det kan være en lang proces at omstille sig til at lave disse aktiviteter og det er i denne proces der kan opstå modstand mod at lave aktiviteter med borgerne. Leder fremhæver flere aktiviteter som personalet har udført.

Der blev for 3-4 år siden gennemført en trivselsmåling, som ifølge ledelsen viste mobning de ansatte i mellem. *Dette er ikke korrekt. Leder påpeger netop, at det var mobning far beboere mod personale og der blev taget hånd om dette.* Næsten alle ansatte kom på temadag om emnet derefter. Nogle ansatte oplyser derimod, at trivselsundersøgelsen viste, at der pågik mobning fra ledelse til medarbejdere. Ledelsen og nogle medarbejdere opfatter trivselsundersøgelsen som ubrugelig, idet spørgsmålene ikke forekommer relevante for ALBO, og mener, at de fleste medarbejdere har samme opfattelse. Der er for et år siden gennemført en ny trivselsundersøgelse. Kun en tredjedel af medarbejderne har besvaret denne. Undersøgelsen vidner ikke om utilfredshed med det psykiske arbejdsmiljø. De medarbejdere, som Arbejdstilsynet har talt med, har ikke besvaret undersøgelsen.

Der er lavet en trivselsundersøgelse i 2009 og igen i 2012.

Virksomhedens forebyggelse

Ifølge ledelsen findes der følgende forebyggende tiltag ifht. konflikthåndtering og mobning:

- Generel mobbepolitik og procedure for ALBO samt Humlehusene, som er under samme øverste ledelse som ALBO. Politikken har ikke været anvendt de seneste år, og ledelsen har ikke givet nærmere oplysninger om indholdet.
- I forhold til konflikter internt mellem medarbejderne er der ifølge ledelsen iværksat initiativer om bl.a. ny gruppeorganisering og samtaler om samarbejde og faglighed.
- Som opfølgning på virksomhedens trivselsundersøgelse for 3-4 år siden (2009) blev der iværksat initiativer, der skulle give medarbejderne redskaber til håndtering af konflikter med kolleger. Hovedparten af medarbejderne deltog på en fælles temadag om emnet.
- Der har inden for det sidste ½ år været afholdt temadage for personalet på 1. sal hvor formålet bl.a. var forbedring af samarbejdet og sammentømring af medarbejdergruppen. En ekstern erhvervspsykolog stod for disse dage. Der er et arbejde i gang med at beskrive arbejdsopgaver og ansvar for de enkelte afdelinger.

Dette punkt ('forebyggelse') og denne overskrift var ikke en del af formuleringen

under besøget. Det betyder ikke at de nedenstående forhold ikke er nævnt – men de er her sammenstillet som om det var et punkt på tilsynet – det var det ikke.

Arbejds-mæssige og personlige konsekvenser

Medarbejderne oplyser, at der ofte forekommer et højt konfliktniveau og en negativ stemning, som nogle ansatte er mere påvirkede af end andre. Nogle medarbejdere har svært ved at arbejde sammen.

Nogle medarbejdere oplyser, at de har svært ved at komme til orde overfor kolleger og andre over for ledelsen.

Medarbejderne oplyste, at flere sygemeldinger skyldes det psykiske arbejdsklima og primært det høje konfliktniveau.

Hele dette punkt er ikke drøftet på tilsynet. Det er uklart hvad overskriften betyder. Den sidste sætning ved sygemelding er ikke diskuteret med ledelsen og det er ikke genkendeligt fra hverdagen.

Begrundelse for påbud

Begrundelsen for påbuddet tager udgangspunkt i en vurdering af, om og hvordan problemer med mobning er til stede i arbejdet, og hvordan virksomheden har søgt at forebygge problemerne.

Arbejdstilsynet vurderer, at der ved arbejdets udførelse i forbindelse med arbejdet med borgere på ALBO Omsorgscenter er risiko for fysisk eller psykisk helbredsforringelse som følge af mobning.

Vi har ved vurderingen lagt vægt på, at risikoen for fysisk eller psykisk helbredsforringelse som følge af mobning ikke er forebygget tilstrækkeligt. Det bygger vi på følgende:

- Arbejdstilsynet har fået oplysninger om, at der er medarbejdere, der føler sig skældt ud af deres leder og latterliggjort foran kolleger og borgere. Der er ligeledes medarbejdere, der oplyser, at deres arbejdsindsats er genstand for en usaglig nedvurdering fra deres leders side. Nogle medarbejdere oplyser, at de bliver afvist og/eller mødt med fjentlighed eller tavshed, når de henvender sig til deres leder. Endelig er der ifølge nogle medarbejdere, eksempler på sårende bemærkninger og skæld ud kolleger imellem.
- Medarbejderne oplyser, at mobbehandlingerne forekommer ind imellem og har stået på over længere tid, for nogle medarbejders vedkommende 5-6 år, for andre 1 år.
- Medarbejderne oplyser, at mobbehandlingerne fra ledelsen retter sig imod de samme personer. Der er dog også eksempler på, at skæld ud og latterliggørelse foran borgere forekommer overfor større grupper af medarbejdere samtidigt og udøves mere tilfældigt.
- De medarbejdere, som gentagne gange oplyser at have været udsat for mobbehandling fra deres leder, oplever mobbehandlingerne som sårende, nedværdigende eller på anden måde krænkende.
- Der er tale om en konfliktsituation, som ikke er jævnbyrdig. De medarbejdere, der angiver at have været udsat for eller vidne til krænkende handlinger fra leder eller kolleger, oplyser, at de ikke har haft mulighed for at forsvare sig effektivt imod dette.

Der forefindes en mobbepolitik og procedure for sager omhandlende mobning, men denne har ikke været bragt i anvendelse i de nævnte tilfælde. Der har tidligere været arbejdet med den indbyrdes tone og konflikthåndtering medarbejderne imellem, men medarbejderne oplyser aktuelt om et højt konfliktniveau, hvilket kan tyde på, at indsatsen ikke har matchet problemstillingen i tilstrækkelig grad eller bør genoptages.

	<p>Arbejdstilsynet vurderer derfor samlet, at der ved arbejdets udførelse i forbindelse med arbejdet med borgere på ALBO omsorgscenter er risiko for fysisk eller psykisk helbredsforringelse som følge af mobning. Utilstrækkelig forebyggelse af mobning forøger de ansattes risiko for at få stress og stressrelaterede sygdomme som fx angst, depression og hjertekarsygdomme samt for i nogle tilfælde at udvikle posttraumatisk belastningsreaktion (PTSD).</p>
Påbud	<p>Virksomheden påbydes at sikre, at arbejdet ikke medfører risiko for fysisk eller psykisk helbredsforringelse som følge af mobning i forbindelse med arbejdet med borgere på ALBO Omsorgscenter.</p> <p>Påbuddet skal være efterkommet senest den 1. juli 2014.</p>
Begrundelse for rådgivningspåbud	<p>Virksomheden får et rådgivningspåbud, når den samtidig får et påbud om at løse et alvorligt og komplekst arbejdsmiljøproblem, der er vanskeligt at løse, og som er omfattet af bekendtgørelsen om brug af autoriserede rådgivningsvirksomheder på arbejdsmiljøområdet.</p> <p>Det påbud, som virksomheden har fået, er omfattet af § 4, nr. 1, og § 8 i denne bekendtgørelse.</p>
Rådgivningspåbud	<p>Virksomheden påbydes at bruge en autoriseret rådgivningsvirksomhed på arbejdsmiljøområdet til at bistå sig med at efterkomme påbud om at sikre, at arbejdet ikke medfører risiko for helbredsforringelse som følge af mobning samt med at forebygge lignende arbejdsmiljøproblemer.</p> <p>Både påbud og rådgivningspåbud skal være efterkommet senest den 1. juli 2014.</p> <p>I skal derfor indgå en skriftlig aftale med en rådgivningsvirksomhed, der er autoriseret på det psykosociale område. Det skal indgå i aftalen, at rådgivningsvirksomheden skal udarbejde en redegørelse, der beskriver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hvordan rådgivningspåbuddet og det påbud, der danner grundlag for rådgivningspåbuddet, er efterkommet. • Hvordan arbejdsmiljøorganisationen har været inddraget i rådgivningsprocessen. • Hvilke initiativer der er taget for at forebygge, at der opstår tilsvarende arbejdsmiljøproblemer i virksomheden i fremtiden. • Råd om metoder til, hvordan virksomheden kan udarbejde og bruge sin arbejdspladsvurdering. <p>Virksomheden skal inddrage arbejdsmiljøorganisationen i rådgivningsprocessen.</p> <p>Aftalen med den autoriserede rådgivningsvirksomhed samt den redegørelse, som rådgivningsvirksomheden har udarbejdet, skal forefindes i virksomheden og være til rådighed for virksomhedens ledelse, arbejdsledere, øvrige ansatte og Arbejdstilsynet.</p> <p>Virksomheden skal, hvis Arbejdstilsynet beder om det, kunne dokumentere, at rådgivningsvirksomheden har bekræftet, at både påbuddet og rådgivningspåbuddet er efterkommet.</p>
Hjemmel for påbud	<ul style="list-style-type: none"> • § 38 og § 77, stk. 1, i lovbekendtgørelse nr. 1072 af 7. september 2010 af lov om arbejdsmiljø med senere ændringer.

	<ul style="list-style-type: none"> • § 9 a i bekendtgørelse nr. 559 af 17. juni 2004 om arbejdets udførelse med senere ændringer.
Hjemmel for rådgivningspåbud	<ul style="list-style-type: none"> • §38 § 77, stk. 1, i lovbekendtgørelse nr. 1072 af 7. september 2010 af lov om arbejdsmiljø med senere ændringer. • § 3, stk. 3, § 4, nr. 1, § 6, stk. 1 og 3, § 7, § 8, § 29, stk. 1, 2 og 4, § 30, § 31, stk. 1 og 2, § 32, § 33, stk. 1 og 2, § 34, stk. 1 og 3, og § 37, stk. 1, i bekendtgørelse nr. 59 af 15. januar 2013 om brug af autoriserede rådgivningsvirksomheder på arbejdsmiljøområdet (rådgivningspåbud).
Vejledning	<p>Rådgivningspåbuddet betyder, at I skal indgå en aftale med en autoriseret rådgivningsvirksomhed, der er autoriseret på det psykosociale område. Der er en liste over autoriserede rådgivningsvirksomheder på vores hjemmeside. Se www.at.dk/raadgivere.</p> <p>Tilbage melding om aftale med autoriseret rådgivningsvirksomhed I skal give Arbejdstilsynet besked, når I har indgået aftale med den autoriserede rådgivningsvirksomhed. Det skal I gøre ved at udfylde og indsende den vedlagte blanket, så vi har modtaget den senest den 2. februar 2014. Blanketten skal underskrives af virksomheden og af en repræsentant for de ansatte.</p> <p>Tilbage melding om efterkommelse af rådgivningspåbud I skal melde tilbage til Arbejdstilsynet, når I har efterkommet rådgivningspåbuddet og det påbud, der danner grundlag herfor. Det skal I gøre ved at udfylde og indsende den vedlagte blanket, så vi har modtaget den senest den 8. juli 2014. Blanketten skal underskrives af virksomheden og af en repræsentant for de ansatte. I skal vedlægge den redegørelse, som den autoriserede rådgivningsvirksomhed har udarbejdet om det psykiske arbejdsmiljø.</p> <p>I kan læse om at forebygge problemer med mobning i At-vejledningen om mobning og seksuel chikane på adressen www.at.dk/vejledninger/D-4-2. Se også At-publikationen om arbejdsbetinget stress på adressen www.at.dk/arbejdsbetinget-stress og håndbog om psykisk arbejdsmiljø på adressen www.at.dk/handbog-om-psykisk-arbejdsmiljo.</p> <p>I kan læse mere om, hvordan I kan arbejde med at skabe et godt psykisk arbejdsmiljø i virksomheden i pjecen "Et godt psykisk arbejdsmiljø - hver dag". Se www.at.dk/psykisk-hver-dag.</p>
Til Arbejdstilsynets brug	P-nr. 1003266875 - Vores sag: 20130073818/12 - Arbejdsmiljøproblem nr. 483166 - Kategori: Psykisk arbejdsmiljø

Tilbage melding om indgåelse af aftale med autoriseret rådgivningsvirksomhed

Sendes til:

Arbejdstilsynet
Tilsynscenter Øst
Postboks 1228
900 København C

Tilbage melding om indgåelse af aftale med autoriseret rådgivningsvirksomhed om at bistå med at efterkomme påbud om at sikre, at arbejdet ikke medfører risiko for helbredsforringelse som følge af mobning.

Afgivet til:

ALBERTSLUND KOMMUNE, Nordmarks Alle 1, 2620 Albertslund
Afdeling: Plejehjem - Albo Omsorgscenter Rådhusdammen 1, 2620 Albertslund
P-nr. 1003266875

Blanketten skal indsendes til Arbejdstilsynet, så vi har modtaget den senest den 2. februar 2014.

Blanketten skal udfyldes med navn, adresse og CVR-nummer på den autoriserede rådgivningsvirksomhed, som I har indgået aftale med.

Blanketten skal underskrives af virksomheden og af arbejdsmiljørepræsentanten.

Virksomheden bekræfter hermed, at den har indgået en skriftlig aftale med følgende autoriserede rådgivningsvirksomhed:

Rådgivningsvirksomhedens navn: _____

Adresse: _____

Postnummer: _____ By: _____

CVR-nummer: _____

Undertegnede bekræfter at være blevet gjort bekendt med ovenstående

Dato

Underskrift ledelse

Dato

Underskrift arbejdsmiljørepræsentant

Til Arbejdstilsynets interne brug:

Vores sag: 20130073818/12

Vores ref.: Ditte Rask
1003266875

20130611124 R

