

# Den Danske Kvalitetsmodel på det sociale område i Randers Kommune

---

*Fælles kommunale retningslinjer  
for standard 2.2 arbejdsmiljø*





# Den Danske Kvalitetsmodel på det sociale område

Dansk kvalitetsmodel på det sociale område udfoldes i et samarbejde mellem Danske Regioner og en række kommuner, herunder Randers. Arbejdet med at udvikle en kvalitetsmodel indeholdende fælles vedtagne standarder på socialområdet blev iværksat i 2007. I Kvalitetsmodellen er der indtil nu udviklet seks standarder for den sociale indsats på tilbuddene. Standarderne dækker såvel ydelsesspecifikke som organisatoriske emner. Inden for det ydelsesspecifikke område er der standarder for *kommunikation, brugerinddragelse og individuelle planer*. Inden for det organisatoriske område er der standarder for *ledelse, arbejdsmiljø og kompetenceudvikling*.

De bærende værende værdier for Randers Kommunes deltagelse i arbejdet med kvalitetsmodellen er følgende:

Kvalitetsmodellen skal overordnet danne ramme for faglig udvikling og læring på tilbuddene, herunder skabe et fagligt flagskib og skabe stolthed ved:

- En kvalificering af den pædagogiske praksis
- En synliggørelse af fagligheden på tilbuddene
- Brug af metoder der italesætter den pædagogiske praksis
- En øget bevidsthed om egen praksis

Tilvejebringe god ledelsesfunktion ved:

- En systematisk dokumentation af det sociale arbejde
- En systematisk dokumentation af undervisning.

Forbedre pårørendearbejdet ved:

- Øget gennemskuelighed i forhold til det tilbud, der gives en borger
- At give pårørende en tryghed og synlighed i det arbejde, der udføres med deres pårørende.

Med udgangspunkt i de seks kvalitetsstandarder for det sociale arbejde har Randers Kommune udarbejdet fælles retningslinjer for arbejdet med standarderne på tilbuddene. Efterfølgende skal det enkelte tilbud udarbejde tilføjelser til retningslinjerne, således disse tilpasses forholdene det pågældende sted.

Skematisk ser processen således ud:

Standarder

- Tre ydelsesspecifikke standarder og tre organisatoriske standarder

Fælles kommunale retningslinjer:

- Fælles kommunalt retningslinjer, der er gældende for alle tilbud i Randers Kommune, der deltager i Kvalitetsmodellen

Lokale tilføjelser

- Lokale tilføjelser, hvor det enkelte tilbud tilpasser retningslinjerne til den specifikke målgruppe og den sociale indsats hertil

Dette dokument udgør de fælles kommunale retningslinjer for kvalitetsmodellens standard for arbejdsmiljø.

# Fælles kommunale retningslinjer for standard 2.2 Arbejdsmiljø

## Dokumentoversigt

<p><b>Dokumenttype:</b> Fælles kommunale retningslinjer</p>	<p><b>Titel</b> Retningslinjer for:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvordan der arbejdes med de lovpligtige faser i en APV (ArbejdsPladsVurdering)</li> <li>• Hvordan der arbejdes med trivselsmålinger</li> </ul>	
<p><b>Anvendelsesområde:</b> Bofællesskaber, bostøtte, boformer, dagbeskæftigelse og undervisningsinstitutioner indenfor børn og voksne i handicapafdelingen i Randers kommune. Botilbud og støttecentre indenfor psykiatridelingen i Randers kommune.</p>	<p><b>Standard: 2.2 Arbejdsmiljø</b> Der arbejdes systematisk med udvikling af arbejdsmiljø og trivsel</p>	<p><b>Gældende fra:</b> 1. april 2011</p>
<p><b>Målgruppe:</b> Alle medarbejder samt ledelse, der arbejder på tilbud, der medvirker i Kvalitetsmodellen i Randers Kommune</p>	<p><b>Udarbejdet af:</b> Dokumentet er udarbejdet i et samarbejde mellem ressourcpersonerne og koordinationsgruppen</p>	<p><b>Revision senest:</b> I forlængelse af kvalitetsmodellen ses eksterne evalueringer vil der blive taget stilling til revision af dokumentet</p>
<p><b>Godkendt af:</b> Dokumentet er godkendt af styregruppen</p>		<p><b>Revisionsansvarlig:</b> Styregruppen for kvalitetsmodellen på det sociale område i Randers Kommune</p>

## Indledning

Randers Kommune er en værdibaseret virksomhed, som arbejder til gavn for borgerne, og gerne vil være kendt for en åben og dialogbaseret kultur. Gennem medindflydelse og medbestemmelse skabes grundlaget for forbedring og udvikling af samarbejdet, og der arbejdes på at sikre et sundt arbejdsmiljø for medarbejdere og ledelse på de enkelte arbejdspladser og i Randers Kommune som helhed.

Med henblik på at styrke og effektivisere sikkerheds-, sundheds- og miljøarbejdet i Randers Kommune er det besluttet, at integrere sikkerhedsarbejdet i hovedudvalgets arbejde og i sammenhæng med de øvrige samarbejdsspørgsmål. For at styrke arbejdsmiljøindsatsen og skabe et sundere arbejdsmiljø, er det besluttet at iværksætte en overordnet arbejdsmiljøpolitik med angivelse af kommunens målsætninger. Heri indgår de fysiske og psykiske arbejdsmiljøfaktorer.

Randers Kommune vil gerne være med til at sikre medarbejdernes trivsel og sundhed. Der er udarbejdet 4 foldere, som giver viden og inspiration til arbejdet med en lokal trivselshandleplan. Trivselshandleplanen beskriver arbejdspladsens samlede handlinger for at fremme trivsel og modvirke sygefravær.

Aftalen om trivsel og sundhed i kommunerne er indgået ved OK08 mellem KL og KTO, og trådte i kraft 1. april 2008.

## Formål

Kvalitetsmodellens standard for arbejdsmiljø sætter fokus på systematik i arbejdet med arbejdsmiljø og trivsel. APV-indsatsen og trivselsmålingerne skal ses som et væsentligt redskab til at opnå sikre og udviklende arbejdspladser, med medarbejdere, der trives. Konkret omhandler standarden arbejdspladsvurdering (APV) og trivselsmålinger.

Der er en særlig forpligtigelse til at skabe grundlag for nedbringelse af sygefraværet og at nedbringe samt reducere eller minimere forekomsten af arbejdsbetinget stress. Trivselsmålingen indeholder bl.a. det psykiske arbejdsmiljø og

den er et godt grundlag for at skabe en attraktiv arbejdsplads med et godt arbejdsmiljø.

## Fremgangsmåden

Uafhængigt af kvalitetsmodellen er der formuleret retningslinjer for arbejdet med APV i Randers Kommune. Hovedudvalget har besluttet, at APV for 2010 skal gennemføres elektronisk og kombineres med en medarbejdertrivselsmåling.

Med kvalitetsmodellen fremsættes der et nyt krav, hvor ledelsen på det enkelte tilbud i samarbejde med det lokale MED-udvalg og den lokale arbejdsmiljøorganisation skal udarbejde lokale tilføjelser for arbejdet med APV. Af planen skal det fremgå hvordan arbejdet udføres, hvem der er ansvarlig for arbejdets udførelse og hvornår arbejdet finder sted.

## Retningslinjer for hvordan der arbejdes med de lovpligtige faser i APV

Principper og ansvarsområder for arbejdet med at sikre og udvikle arbejdsmiljøet, og herunder arbejdet med APV

- MED-organisationens opbygning skal sikre, at problemløsning varetages på relevant måde
- Arbejdslederen og sikkerhedsrepræsentanten skal i et samarbejde varetage de ansattes sikkerhed og sundhed
- Sikkerhedsgruppen skal have regelmæssig kontakt med de ansatte på området
- Sikkerhedsgruppen skal virke som kontaktpunkt mellem de ansatte og MED-udvalget og underrette dette om arbejdsmiljømæssige forhold i arbejdsområdet
- Sikkerhedsgruppen skal deltage i planlægningen af sikkerheds- og sundhedsarbejde
- APV'en skal gennemføres i det elektroniske system der er udvalgt til formålet i Randers Kommune
- APV'en skal gennemføres hvert 3. år.
- APV'en skal være tilgængelig på arbejdspladsen, så både ledelsen, medarbejderne og Arbejdstilsynet kan læse den.

Sikkerhedsgruppen skal kontrollere, at arbejdsforholdene er fuldt forsvarlige, og herunder bl.a.

- Forsvarlig tilrettelæggelse af arbejdsprocesser og metoder
- Sikring af metoder, der effektivt sikrer de ansatte mod ulykker og sygdomme
- Kontrollere at der er givet effektiv oplæring og instruktion
- Orienterer om bestemmelser, der er fastsat til fremme af sikkerhed og sundhed

Sikkerhedsgruppen er nøglepersoner ved arbejdet med APV og skal på sit område deltage i

- Identifikation, kortlægning og vurdering af arbejdsmiljøforholdene
- Gøre en særlig indsats vedrørende arbejdsbetinget stress
- Inddragelse af sygefravær
- Prioritere og opstille handlingsplan
- Gennemføre og følge op på handlingsplanen
- Revision af APV og herunder afdækning af eventuelt nye udviklingsområder

Er kortlægningen mere end 3 år gammel skal der, jævnfør arbejdsloven, udarbejdes ny kortlægning af arbejdsmiljøet.

## Retningslinjer for hvordan der arbejdes med trivselsmålinger

Ifølge aftalen om trivsel og sundhed i kommunerne, som tidligere nævnt, er der en forpligtelse til at foretage målinger af medarbejdernes tilfredshed og trivsel og herunder det psykiske arbejdsmiljø. Målingerne foretages mindst hvert 3 år.

Formålet er at

- Skabe grundlag for forbedring og udvikling af de ansattes trivsel og sundhed på arbejdspladsen
- Styrke grundlaget for kommunens forebyggelses- og fastholdelsesindsats
- Skabe grundlag for nedbringelse af sygefraværet

Trivsel indebærer bl.a. at den enkelte oplever balance og følelsen af at være i overskud både fysisk og mentalt. Trivsel udløser glæde, tilfredshed og tryghed. På en arbejdsplads med

trivsel har den enkelte medarbejder positive forventninger til arbejdsituationen og opgaverne.

Følgende emner er relevante, når der sættes fokus på trivsel

- Stress
- Vold, mobning og chikane
- Krav i arbejdet
- Samarbejde og konflikter
- Motivation i arbejdet
- Ledelse og organisation

I forhold til "aftale om trivsel og sundhed" skal der i MED-systemet aftales retningslinjer for arbejdspladsens samlede indsats for at identificere, forebygge og håndtere problemer i tilknytning til forekomsten af vold, mobning og chikane i tilknytning til udførelsen af arbejdet. Forpligtelsen omfatter også vold, mobning og chikane fra 3 personer.

Der er udarbejdet 4 foldere, som giver viden og inspiration til arbejdet med en lokal trivselsplan, se under referencer. Trivselsplanen skal beskrive arbejdsstedets samlede handlinger for at fremme trivsel og modvirke sygefravær. Handleplanen er et redskab til at skabe overblik, synliggøre og dokumentere indsatsen overfor medarbejdere og MED-udvalg.

Sikkerhedsgruppen er nøglepersoner ved arbejdet med trivselsmålinger og skal på sit område deltage i at udvikle trivselsprocesser anbefalet af Videncenter for arbejdsmiljø.

Processen består af 5 faser

- Forarbejde, hvor der tages stilling til udfordringer og muligheder som grundlag for en fælles forståelse
- Kortlægning, hvor de vanskelige spørgsmål stilles og svarene indsamles
- Indsigt, hvor der analyseres og tolkes på resultater
- Udvalgelse, hvor der skal prioriteres og udvælges indsatsområder i samarbejde med ledelsen
- Handling, hvor løsninger findes og handlingsplan for gennemførelse af løsningerne besluttet

## Ansvarlig

Lederen har det overordnede ansvar for at sikre, at tilbuddets arbejde med Kvalitetsmodellens standard for arbejdsmiljø, herunder arbejdet med de fælles kommunale retningslinjer udføres efter gældende retningslinjer. Lederen inddrager den øvrige ledelse og medarbejdere i arbejdet.

En forudsætning for et godt arbejdsmiljø er, at arbejdet indgår som en naturlig del af ledelsesarbejdet, og at alle medarbejdere deltager aktivt i arbejdet med sikkerhed og trivsel. Arbejdet skal organiseres sådan at alle relevante arbejdsmiljørepræsentanter samt MED-udvalg inddrages i drøftelse, planlægning, gennemførelse og opfølgning på arbejdsmiljøtiltag.

## Dokumentation

Lederen skal sikre, at der foreligger skriftlig dokumentation for, at der på tilbuddet arbejdes i overensstemmelse med kravene i kvalitetsmodellens standard for arbejdsmiljø og herunder de fælles overordnede retningslinjer.

## Referencer

APV – (Elektronisk) [www.randerskommune.dk](http://www.randerskommune.dk)  
 MED-aftale [www.randerskommune.dk](http://www.randerskommune.dk)  
 Arbejdstilsynets vejledninger generelt [www.at.dk](http://www.at.dk)  
 Randers Kommunes politikker for arbejdsmiljø, trivsel, mobning, vold og chikane samt sundhed [www.randerskommune.dk](http://www.randerskommune.dk)  
 Arbejdsmiljølovgivningen  
 Bekendtgørelse 559 om arbejdets udførelse [www.at.dk](http://www.at.dk)

## Definition af begreber

### Arbejdspladsvurdering/APV

APV er en metode til at systematisere arbejdsmiljøarbejdet, APV kan sikre et overblik over arbejdsmiljøet, som kan danne grundlag for at iværksætte forebyggende arbejdsmiljøtiltag. Lovmæssigt er APV forankret i arbejdsmiljøloven og udmøntet i bekendtgørelse 559 fra 2004 om arbejdets udførelse. Desuden har arbejdstilsynet en AT-vejledning, der løbende

revideres. Hertil kommer adskillige branchevejledninger.

### Trivsel

Der findes mange bud på definitioner af trivselsbegrebet.

Videncenter for arbejdsmiljø anvender følgende definition på trivsel:

Trivsel på arbejdet er, når vi oplever velvære og balance mellem de krav, vi stilles over for, og vores behov, kompetencer og ressourcer".

Overordnet kan god trivsel aflæses ved "glæden ved at komme på arbejde", hvor denne glæde er betinget af, hvor stor balance den enkelte medarbejder har mellem egne ønsker og behov, og de krav og muligheder, der følger af jobbet.

Trivsel er derfor betinget af en lang række faktorer, eksempelvis ledelse, arbejdsvilkår, de sociale relationer på arbejdspladsen, samarbejdet og medarbejdernes udviklingsmuligheder. Den enkelte medarbejders egne forventninger og evne til at håndtere udfordringerne i hverdagen spiller også ind. Trivsel opleves individuelt, men den gode trivsel på arbejdspladsen skabes i fællesskab med ledelse og kolleger.

### Borgere

Der anvendes mange forskellige betegnelser for de mennesker, der benytter sig af Randers Kommunes tilbud: Borger, elever, studerende, bruger klient, unge, ældre, beboer. I dette dokument anvendes betegnelsen "borgeren".

### Tilbud

Bofællesskaber, bostøtte, boformer, dagbeskæftigelse og undervisningsinstitutioner indenfor børn og voksne i handicapafdelingen i Randers kommune. Botilbud og støttecentre indenfor psykiatridelingen i Randers kommune

### Standarder

En standard er et mål for kvalitet med konkrete krav og anvisninger, som lægges til grund for evaluering. Der er i Dansk kvalitetsmodel på det sociale område blevet udarbejdet 6 fælles nationale standarder, som er generiske, hvilket betyder at de gælder alle regionale og kommunale boformer/institutioner uanset målgruppe.

---

De generiske standarder sikrer en ensartethed i det faglige niveau på tværs af målgrupper og ydelser. Det er udarbejdet tre ydelsesspecifikke standarder for henholdsvis kommunikation, brugerinddragelse og individuelle planer og tre organisatoriske standarder for henholdsvis kompetenceudvikling, arbejdsmiljø og ledelse.

### **Retningsgivende dokumenter**

I standarden stilles der krav om, at der udarbejdes retningsgivende dokumenter. Dette er en samlet betegnelse for de forskellige typer af beskrivelser af arbejdsgange med videre, der giver retning og udstikker anvisninger for det daglige arbejde på tilbuddene. Retningsgivende dokumenter kan således bestå af vejledninger, procedurer, retningslinjer og instrukser, der er udarbejdet på fælles kommunalt eller lokalt niveau.

De fælles retningslinjer til hver af de seks standarder skal på det enkelte tilbud danne baggrund for udarbejdelse af lokale instrukser/tilføjelser, der er specifikt tilpasset målgruppen og indsatsen på det pågældende sted.









