



Klyngepakke

Trivsel og arbejdsglæde



Før, under og efter klyngemødet

Før klyngemødet

- Du bestiller klyngepakken på KiAP.dk.
- Du bliver ringet op af en konsulent fra KiAP. Sammen gennemgår I pakken, drøfter klyngens behov og tilrettelægger mødet.
- Klyngens medlemmer besvarer et kort spørgeskema.
- KiAP leverer en powerpoint med opgørelser af klyngens data og andet materiale, der gør faciliteringen af mødet let.

Under klyngemødet

- Klyngen drøfter data og variationer, deler erfaringer og får inspiration til at foretage eventuelle ændringer i praksis efter klyngemødet.
- Klyngen planlægger den efterfølgende implementering i praksis, og hvordan klyngen vil følge op på et senere møde.

Efter klyngemødet

- Klyngens medlemmer arbejder med at implementere ideer fra klyngemødet i egen praksis.
- Efter aftale leverer KiAP en ny opgørelse af klyngens data, så klyngen kan se, om der er sket en forandring siden klyngemødet.

Indholdsfortegnelse

1. Introduktion til klyngepakken
2. Formål med klyngemødet
3. Data
4. Program for klyngemødet
5. Refleksioner på klyngemødet
6. Implementering og opfølgning på klyngemødet
7. Referencer og inspiration

KiAP har i samarbejde med praktiserende læge **Gunver Lillevang** og ledelses- og organisationskonsulent **Heidi Bøgelund** udarbejdet klyngepakken.

Introduktion til klyngepakken

Der findes ikke en universel måde at definere og opgøre trivsel på, og begrebet dækker både mentale, sociale og fysiske forhold, og der kan derfor ikke opstilles fuldstændigt klare grænser mellem privat- og arbejdslivet. For arbejdsglæde kan der være stor forskel på, hvad den enkelte definerer som arbejdsglæde, og det er et begreb, der er overlappende med trivsel.

Trivsel og arbejdsglæde vil blandt andet være relateret til oplevelser af arbejdspress, meningsfuldhed i arbejdet, indflydelse på eget arbejde og de krav, man oplever til mængden af og kvaliteten i de opgaver, man udfører. Trivsel er et udtryk for et velbefindende, der giver det enkelte menneske følelsen af overskud, gåpåmod, handlekraft og glæde ved livet. Trivsel og arbejdsglæde vil blandt andet være relateret til oplevelser af arbejdspress, meningsfuldhed i arbejdet, indflydelse på eget arbejde og de krav, man oplever til mængden af og kvaliteten i de opgaver, man udfører.

Trivsel og arbejdsglæde er selvfølgelig vigtigt for den enkelte praktiserende læges dagligdag, men det er også vist, at lægers trivsel har betydning for kvaliteten af patientbehandlingen (1). Samtidigt er trivsel og arbejdsglæde betydende for, at den enkelte læge kan og har lyst til at fungere i almen praksis gennem en længere årrække, og for hvordan en karriere som praktiserende læge opfattes blandt lægestuderende og yngre læger. Derfor er det også afgørende i forhold til rekruttering og fastholdelse af praktiserende læger.

Trivsel og arbejdsglæde blandt praktiserende læger

PLO's undersøgelser af alment praktiserende lægers psykiske arbejdsmiljø og jobtilfredshed fra 2016 og 2019, konkluderer det, at arbejdsvilkårene for alment praktiserende læger har ændret sig de senere år. Undersøgelserne peger på, at der er et behov for interventioner rettet mod praktiserende læger, da det blandt praktiserende læger er udbredt at anvende uhensigtsmæssige strategier til at forebygge stress og arbejdsbelastning fx ved at tage færre pauser.

Betydningen for patienterne

En dansk undersøgelse har vist, at trivslen hos praktiserende læger kan påvirke kvaliteten af ydelserne i almen praksis. I undersøgelsen ses en stigende tilbøjelighed til at skifte læge i takt med stigende grad af udbrændthed og faldende arbejdstilfredshed hos den enkelte læge.

Undersøgelsen viser også, at en stigende grad af udbrændthed og faldende arbejdstilfredshed hos lægen er forbundet med flere indlæggelser for diagnoser, hvor optimal håndtering i almen praksis kan reducere patienternes risiko for indlæggelse (1).

Formål med klyngemødet

Formålet med klyngemødet er at afdække den aktuelle trivsel og arbejdsglæde blandt klyngens medlemmer og på den baggrund i klyngefællesskabet dele gode erfaringer i forhold til, hvordan man kan skabe en så høj trivsel og arbejdsglæde som muligt.

På mødet tages udgangspunkt i data fra en spørgeskemaundersøgelse, som KiAP sender til klyngens medlemmer forud for mødet.

Værd at vide om denne klyngepakke

Materiale og support fra KiAP	• Et forslag til et program for mødet. • En detaljeret drejebog med aktiviteter før, under og efter klyngemødet for klyngekoordinator og klyngemedlemmer. • En powerpoint til mødet med opgørelser af klyngens data. • Et ark til at notere de vigtigste pointer under mødet. • Materiale til implementering i praksis og til opfølgning på et senere klyngemøde. • En kontaktperson i KiAP.
Mødets varighed	• 2,5 timer (kan tilpasses efter klyngens behov).
Datakilde	• Spørgeskemadata.
Referencer	• Alment praktiserende lægers psykiske arbejdsmiljø og jobtilfredshed 2016.



Centralt for KiAP's klyngepakker er en præsentation af data, der viser variationen i den kliniske praksis blandt klyngens medlemmer. De data, der vises på klyngemødet, tager udgangspunkt i en række målepunkter, der kan afspejle den kliniske kvalitet. Formålet er at vække medlemmernes nysgerrighed omkring årsager til variation, skabe grundlag for refleksion over egen praksis, og sammen med kolleger få inspiration til at skabe forandringer i praksis efter klyngemødet.

Data

Data til brug af klyngepakken om trivsel og arbejdsglæde fremkommer ved at alle klyngens medlemmer besvarer et spørgeskema.

Spørgeskemaet er udarbejdet af KiAP og er sammensat af flere validerede spørgsmål. En del af spørgsmålene er hentet fra den arbejdsmiljøundersøgelse, som PLO og Århus Universitet har foretaget i novem ber-december 2019. Andre af spørgsmålene er designet specifikt med henblik på denne klyngepakke.

Spørgeskemaet udsendes til klyngemedlemmerne elektronisk. Ved afslutningen af besvarelsen sendes automatisk en mail til dem, der har besvaret spørgeskemaet, hvor ens egen bevarelse til spørgsmålene fremgår. Denne mail bør medbringes på klyngemødet, hvor kun den samlede besvarelse for hele klyngen vil blive vist. Det vil ikke være muligt at se, hvem der har besvaret hvad, men med sin egen medbragte besvarelse vil det være muligt at sammenligne med klynge gennemsnittet.

Målepunkter

Spørgeskemaet er udarbejdet på baggrund af de 6 målepunkter herunder.

Hvad ved vi?	Målepunkter
Trivsel Trivsel er et udtryk for en persons generelle velbefindende og har derfor stor betydning for generelle mål som livskvalitet.	Målepunkt 1 Scoring af trivsel, der opgøres i forhold til fastsatte kategorier for tolkningen af trivsels-niveau på en skala fra 0 til 100, hvor 100 er størst mulige trivsel.
Arbejdsglæde Arbejdsglæde har betydning for, hvordan man har det på sit arbejde – og det har betydning for kvaliteten af det arbejde, man udfører.	Målepunkt 2 Scoring af arbejdsglæde, der muliggør en opgørelse af klyngens aktuelle arbejdsglæde, der - ligesom opgørelsen af trivsel - kan bruges til at vurdere behovet for at arbejde mod en forbedret trivsel og arbejdsglæde i klyngen.
Hvad giver arbejdsglæde? Trivsel er et udtryk for en persons generelle velbefindende og har derfor stor betydning for generelle mål som livskvalitet.	Målepunkt 3 Bestemmelse af hvilke forhold, der især skaber arbejdsglæde. Med spørgsmålet bliver det muligt at opgøre hvilke forhold, der har størst betydning for arbejdsglæde blandt klyngens medlemmer. På klyngemødet kan det diskuteres, hvordan man styrker betydningen af disse forhold.

Hvad ved vi?	Målepunkter
Hvilke forhold har især en negativ indflydelse på arbejdsglæde? Når man kender en række forhold som klyngen vurderer til at have negativ betydning for arbejdsglæden, vil det være muligt at vurdere, hvad der skal til for at ændre på disse.	Målepunkt 4 Bestemmelse af, hvilke arbejdsmæssige forhold der især påvirker arbejdsglæden. Almen praksis har mange opgaver, og nogle kan have større negativ betydning for arbejdsglæden end andre. Opgørelsen kan vise, om der er særlige forhold som klyngen kan være opmærksom på og evt. søge at ændre.
Strategier til håndtering af arbejdspress Undersøgelser tyder på, at praktiserende læger anvender uhensigtsmæssige strategier til at håndtere arbejdspress.	Målepunkt 5 Der er mange forskellige måder at håndtere arbejdspress på. Besvarelsen af dette spørgsmål vil vise de mest udbredte former i klyngen. Svarene kan hjælpe til på klyngemødet at diskutere de mest hensigtsmæssige strategier til at håndtere arbejdspress.
Gode erfaringer med håndtering af arbejdspress Der kan være vigtige erfaringer fra kolleger i klyngen, der kan hjælpe til at håndtere arbejdspress.	Målepunkt 6 De positive, gode erfaringer med håndtering af arbejdspress.

Program for klyngemødet

Nedenfor ses et forslag til et program for klyngemødet. Som mødeleder får du tilsendt et mere detaljeret program, der guider dig til gennemførelse af mødet.

Opfølgning fra sidste møde	Er der sket forandringer i forhold til de målepunkter, som klyngen har besluttet sig for at følge op på?
Introduktion	Tid: 10 min. Introduktion til mødets emne og brug af ark til mødenoter.
Blok 1: Trivsel og arbejdsglæde i klyngen	Tid: 25 min. Gennemgang af opgørelser for målepunkterne om status for trivsel og arbejdsglæde i klyngen, og de forhold klyngens medlemmer oplever som de vigtigste i forhold til at vedligeholde og udvikle arbejdsglæde. Gruppearbejde.
Blok 2: Forhold der belaster trivsel og arbejdsglæde	Tid: 35 min. Gennemgang af opgørelser for målepunktet: En opstilling af de forhold klyngernes medlemmer oplever påvirker deres arbejdsglæde særligt negativt. Gruppearbejde og opfølgning i plenum, hvor klyngen diskuterer hvad der i fællesskab kan gøres for at reducere eksterne belastninger.
Pause 20 min.	
Blok 3: Håndtering af arbejdspress	Tid: 30 min. Gennemgang af opgørelser for målepunkterne, der omhandler de mest udbredte strategier til håndtering af arbejdspress. Deltagerne ser en video om vigtigheden af egenomsorg og anvendelsen af strategier til at håndtere arbejdspress. Gruppearbejdet om restitution og egenomsorg.
Blok 4: Implementering og opfølgning	Tid: 30 min. Deltagerne skal i den sidste del af mødet om implementering i egen praksis sidde sammen med kolleger fra egen praksis (sololæger sidder sammen). Deltagerne drøfter hvilke forandringer, der vil være vigtigst og lettest at gennemføre, og klyngen beslutter, hvordan der skal følges op på et senere møde.

Refleksioner på klyngemødet

Forud for klyngemødet kan klyngemedlemmerne forberede sig til mødet ved at reflektere over en række spørgsmål omkring deres trivsel og arbejdsglæde.

- Hvornår oplever du god trivsel og arbejdsglæde i din praksis?
- Taler I om trivsel, og hvordan I trives i din praksis?
- Tænk på og beskriv nogle konkrete situationer, hvor du oplever, at I udviser omsorg for hinanden i din praksis?
- Hvad har I konkret gjort i jeres praksis for at reducere forhold, der påvirker trivsel og arbejdsglæde? Tænk på nogle konkrete situationer, hvor I har gjort noget bestemt for at påvirke trivsel og arbejdsglæde positivt.
- Hvad skal der til for at vedligeholde din arbejdsglæde?

Her ses forslag til spørgsmål og drøftelser, som klyngen kan have på mødet.

Opgørelse af trivsel og trivsel og arbejdsglæde (målepunkt 1, 2 og 3)

- Hvordan er klyngens samlede trivsel og arbejdsglæde i forhold til nationalt gennemsnit for almen praksis og den danske befolkning generelt (trivsel)?
- Hvordan vurderes behovet for at forbedre trivsel og arbejdsglæde?
- Hvilke forhold har størst betydning for klyngemedlemmers arbejdsglæde?

Påvirkning af arbejdet (målepunkt 4)

- Hvilke forhold har særligt betydning for klyngemedlemmernes trivsel?

Håndtering af arbejdspress (målepunkt 5 og 6)

- Hvordan håndterer klyngens medlemmer arbejdspress?
- Anvendes hensigtsmæssige strategier eller kan andre og bedre strategier tages i brug?
- Hvilke gode erfaringer er der i klyngen i forhold til at håndtere tidspres?

Mødenoter og plan for implementering i praksis

På mødet får deltagerne udleveret: Et ark til mødenoter og en implementeringsplan.

På ark til mødenoter På ark til mødenoter noteres de vigtigste pointer fra gennemgangen af emnet og gruppediskussionerne. Noterne skal bruges sidst på mødet, hvor deltagerne sammen med kolleger fra egen praksis/andre sololæger skal afgøre, hvordan de vigtigste ideer kan implementeres i praksis.

Implementeringsplanen I implementeringsplanen beskrives konkret, hvad praksis vil forandre, og hvordan forandringerne skabes. Efter mødet kan planen hænges i klinikken, som støtte til implementeringsarbejdet i praksis.

Implementering og opfølgning på klyngemødet

Klyngemøderne er et godt udgangspunkt for kvalitetsarbejdet i almen praksis. Gennemgangen af klyngens data og variationer mellem praksis kan give inspiration til, hvad den enkelte praksis kan arbejde videre med. Men hvilke forandringer er de mest realistiske at gennemføre, og hvordan implementeres pointerne fra klyngemødet bedst?

KiAP har udarbejdet materiale, der kan hjælpe med at omsætte ideer fra klyngemødet til konkrete handlinger i praksis efter klyngemødet. Derudover kan KiAP levere støtte til opfølgning på et senere klyngemøde.

Implementering

På mødet udleveres en implementeringsplan. Planen udfyldes sidst på klyngemødet, hvor kolleger fra egen praksis/sololæger sidder sammen og drøfter, hvad de ønsker at forandre, og hvordan det bedst kan lade sig gøre. Den udfyldte plan tages med hjem i praksis og kan introduceres til praksispersonalet fx på et personalemøde.

Den regionale kvalitetsenhed kan oplyse om mulighed for støtte til implementering.

Opfølgning

Det tager tid at skabe forandringer, og derfor anbefaler KiAP, at klyngen følger op på, om der er sket en forandring efter 6 til 12 måneder. KiAP kan i den forbindelse levere en ny opgørelse med klyngens data.



Referencer og inspiration

1. **Nørøxe KB.** Well-being in general practioners and quality in healthcare. PhD dissertation. Faculty of Health, Aarhus University 2019.
2. **Pedersen AF, Nørøxe KB, Bro F, Vedsted P.** Alment praktiserende lægers psykiske arbejdsmiljø og jobtilfredshed 2016. Forskningsenheden for Almen Praksis, Aarhus Universitet 2016.



Kvalitet i Almen Praksis
Thomas B. Thriges Gade 48, 1.
5000 Odense C

C/O Det Almenmedicinske Hus
Stockholmsgade 55, stuen
2100 København Ø

Henvendelse til KiAP kan rettets på
tlf. 7196 8844 eller på support@kiap.dk

Læs mere om KiAPs arbejde på www.kiap.dk