



Veileder fase 2 – Kartleggingsfasen

I fase 2 foregår kartlegging av arbeidsmiljøet i enheten. I denne fasen innhenter vi informasjon fra eksisterende kilder:

- Sykefraværstatistikk
- Resultater fra siste Forbedringsundersøkelse
- HMS-handlingsplan
- Avvik
- Evt andre relevante kilder

Vi anbefaler at prosessveileder innhenter data fra eksisterende kilder før intervjuene, da noe av denne informasjonen er tema i intervjuene.

Vi gjennomfører egne kartlegginger via dialog og intervjuer med overordnet leder, leder, tv, vo og andre ressurser. Vi har også dialog med medarbeiderne i enheten gjennom for eksempel bruk av dialogduk eller gruppeintervjuer.

Alle kildene fra kartleggingsfasen skal brukes i analysearbeidet.

Sjekkliste før individuelle intervjuer *Der Skoen Trykker*

- Sørg for at leder tar ansvar for reservasjon av et egnet møterom og organisering av tidspunktene for intervjuene
- Sett av 1 time per intervju med tillitsvalgte og verneombud
- Sett av 1,5 time med leder
- Husk på å sette tilstrekkelig tid til pause mellom intervjuene (vi anbefaler minimum 15 min)
- Send ut Informasjons- og samtykkeskjema (se mal på nettsiden) med innkallingen. Be alle signere og ta det med til intervjuet
- Dersom du/dere har flere intervjuer i løpet av en dag (mer enn 4-5) Husk å sette av god pause for teamet midt på dagen. Vær obs på at det er krevende å ha mange intervjuer på samme dag
- Forbered den som blir intervjuet på hvem som er til stede i intervjusituasjonen. Avklar gjerne om hen er komfortabel med deltakerne (antall og hvem som deltar).



- Avklar rollefordeling herunder hvem som intervjuer og hvem som skriver referat
- Gå igjennom intervjuguidene og veiledning for et godt intervju i forkant av intervjuet
- Sett av tid til sammendrag og refleksjon for teamet på slutten av dagen (evt innen kort tid etterpå)

Ved fysiske intervjuer

- Uforstyrret rom til å gjennomføre intervjuene
- Ha mobiltelefon på lydløs (helst flymodus) slik at det ikke forstyrrer intervjuet. Be den intervjuede om det samme
- Kaffe/te tilgjengelig
- Sørge for mulighet til at prosessveilederne kan snakke uforstyrret i forkant og etterkant av intervjuene

Ved digitale intervjuer

- Sørg for å sitt i et uforstyrret rom
- Sjekk at kamera og lyd fungerer i forkant av intervjuet

Om intervjuene

Intervjuene vil foregå som en samtale med utgangspunkt i en intervjuguide.

Tema i intervjuene er:

- Bakgrunnsspørsmål
- Ledelse
- Partssamarbeid
- Organisatorisk arbeidsmiljø
- Psykososialt arbeidsmiljø
- Fag, kvalitet og pasientsikkerhet
- Fysisk arbeidsmiljø
- Tidligere arbeidsmiljøarbeid
- Sykefravær og sykenærvær



- Individuelle forhold (kun ledere)
- Evt andre forhold du ønsker å snakke om

Tips og triks til gjennomføring av intervjuene

Formålet med intervjuet er å få den som intervjues til å levere relevant informasjon.

Dette innebærer at:

1. Intervjuet er ikke en debattarena
2. Intervjuobjektet er hovedpersonen
3. Intervjuobjektet snakker mest mulig
4. Prosessveilederne/intervjuerne snakker minst mulig

Gjennomføring av intervjuet:

- Presentasjon av hensikt og hvordan materialet skal brukes
- Still spørsmål – lytt
- Ikke bli for bundet av intervjuguiden
- Still oppfølgingsspørsmål hvis relevant (det vil det ofte være)
- Gi positiv feedback underveis

Typiske fallgruver:

- Komme med en oppfatning, mening eller observasjon istedenfor å stille spørsmål
- Stille flere spørsmål samtidig (dobbeltspørsmål)
- Stille lange og kompliserte spørsmål
- Formulere påstander som spørsmål
- Bruke verdiladede eller sterke ord/uttrykk
- Bruke overdrivelser
- Stille ledende spørsmål
- Stille lukkede spørsmål (ja/nei-spm)

Hvordan skrive referat fra intervjuene?

- Sett deg godt inn i intervjuguiden før intervjuet
- Du kan skrive svarene rett inn i intervjuguiden
- Skriv ned det informanten sier – uten å være kritisk med tanke på rettskriving osv



- Sett av tid så raskt som mulig etter intervjuet til å gå gjennom referatet sammen med den som intervjuer. Rett opp skrivefeil m.m. og fordel innholdet fra intervjuet under hovedtemaene
- Etter intervjuene som har blitt gjennomført samme dag, er det lurt at prosessveilederne (som var til stede i intervjuene) diskuterer hvilke forbedrings- og bevaringsområder som utpeker seg. Disse bør inkluderes i analysearbeidet
- NB! Det skal ikke stå persondata (navn) i referatet
- Vi anbefaler at intervjuobjektet får anledning til å lese gjennom referatet og eventuelt korrigere innholdet innen en gitt tidsfrist

Veileder for bruk av dialogduk

Hvordan: Deltakerne deles inn i grupper med 4 personer i forkant av samlingen.

Dersom noe annet ikke er mulig, kan det fungere med grupper på 3 eller 5 også. Leder bør få ansvar for å sette sammen gruppene i samarbeid med tillitsvalgt og verneombud. NB! Det er viktig å sette sammen grupper som skaper en trygg ramme for alle deltakerne.

Tid: Sett av 3 timer til hver samling. Dialogduksamlingene må som oftest fordeles over flere dager. Ha dialog med leder om når samlingene kan gjennomføres. Leder må få ansvar for å informere og kalle inn medarbeiderne.

Sjekkliste forberedelser før samling:

- ☐ Pass på at leder har bestilt (hensiktsmessig) møterom og eventuelt bevertning
- ☐ Sørg for at dialogduker er bestilt senest 10 virkedager før samlingen. Sjekk om enheten har mottatt dukene i forkant.
- ☐ Har leder sendt ut informasjon til deltakerne i forkant?
- ☐ Har leder delt de ansatte inn i grupper?
- ☐ Er leder forberedt på å innlede og avslutte samlingen? Vi anbefaler sterkt at leder er til stede ved innledning og avslutning av samlingen. Dersom leder likevel ikke kan stille, må fasilitator ta ansvar for å innlede og avslutte samlingen
- ☐ Ha med penner til alle
- ☐ Ta med konvolutter til å samle kortstokken fra oppgave C til hver dialogduk. Konvolutten plasseres ved oppgave C



- ☐ Har prosessledere/fasilitatorer fordelt ansvar og avklart roller?
- ☐ Fasilitatorer må forberede seg ved å se gjennom dialogduken og støttemateriell. Det kan være nyttig å ha med en ekstra duk som den som leder samlingen kan se på og bruke som hjelpemiddel

Sjekkliste dialogduksamlingen

Her er et forslag til kjøreplan for dialogduksamlingen. Tiden som er skissert under, er estimer og vil variere fra prosess til prosess. Husk at deling i plenum må inkluderes i tidsestimatene.

Klokkeslett	Tid	Hva
	15 min	Innledning
	20 min	Oppgave 1 og 2. Instruksjoner oppgave 3
	20 min	Oppgave A og B
	20 min	Oppgave C og D
	15 min	Innlede/gjennomføre oppgave E -smileys
	15 min	Oppgave F og G
	15 min	Pause
	15 min	Oppgave H
	20 min	Bevaring, forbedring og eget bidrag
	15 min	Oppsummering, deling i plenum, avslutning

- ☐ Legg ut dialogduker og penner på bordene før samlingen starter. Plasser klistremerkene, post-it lappene, kortene og smileysene på riktig oppgave
- ☐ Følg med på at gruppene kommer seg gjennom dialogduken. Ta gjerne noen stopp underveis med deling i plenum. Hensiktsmessige stoppunkter er beskrevet i veiledningen nedenfor. La gruppene jobbe selvstendig. Du kan svare på praktiske spørsmål eller forklare oppgaver som gruppen ikke forstår
- ☐ Ha en tydelig avslutning på økten. Få gjerne deltakerne til å dele siste oppgave (Mitt bidrag) i plenum. Det er en fordel om leder er til stede på avslutningen. Informer om videre prosess.



- ❑ For å holde kontroll på dukene etter samlingen, er det lurt å nummerere dukene

Veiledning av dialogduken

Dialogduken har oppgaver både på forsiden, under de fire dekslene og på baksiden. I tillegg er det en oppgave under et løst deksel på midten av dialogduken. Det kan være lurt at fasilitator ber gruppene dele i plenum underveis (se forslag under)

Oppgave	Beskrivelse	Tidsestimat/merknader
Introduksjon til samlingen	Leder innleder samlingen Presentasjon av prosessveileder(e)	5 min Viktig at leder viser eierskap til arbeidet og er interessert i det som kommer frem gjennom samlingen
	Fasilitator gir en kort innledning om Der skoen trykker, kjøreregler og instruksjoner og tidsrammer	10 min Bruk powerpointmal for presentasjon på nettsiden.
Oppgave 1	Velg 3 klistremerker som dere er enige om kjennetegner et godt arbeidsmiljø. Plasser i midten av duken	15-20 min (1-3) Forklar deltakerne at når de er ferdige med oppgavene på forsiden venter de på instruksjoner før de går videre. De skal ikke bla i duken mens de venter.
Oppgave 2	Hva er viktig for at du skal trives på jobb? Noter på duken	Etter denne delen kan det være lurt å ha en delingsrunde i plenum ift hva et eksempel fra hvert bord om hva som er viktig for deres trivsel
Oppgave 3	Åpne denne klaffen og start med oppgave A og B på innsiden. Gå deretter videre med neste klaff til høyre (mot klokka) og fortsett med oppgavene som avdekkes – ikke	



Oppgave	Beskrivelse	Tidsestimat/merknader
	fortsett med oppgavene selv, vent på instruksjoner.	
Oppgave A	Ta utgangspunkt i deg selv og din arbeidsplass. Bruk et par minutter individuelt og noter ned på post-it – <u>én</u> post-it per pers, skriv kun det viktigste, unngå stikkord. Del så med de andre. Hva fungerer bra for deg i jobben?	10 minutter Be deltagerne kun skrive det viktigste og helst i hele setninger slik at vi kan forstå hva de mener. Dette er gjennomgående for alle oppgavene (bør gjentas underveis)
Oppgave B	Fortsett med utgangspunkt i deg selv og din arbeidsplass. Bruk et par minutter individuelt og noter ned på post-its, del så med de andre. Hva er det behov for å forbedre?	10 minutter (oppgave B) Etter denne delen kan det være lurt å la noen deltagere dele i plenum hva de synes fungerer bra for dem i jobben. Vær obs på tidsbruken for deling i plenum. Informert om at gruppene skal jobbe selvstendig fram til oppgave G. Angi klokkeslett for når de skal være ferdige. Det er en fordel å ta en felles pause etter oppgave G.
Oppgave C	I kortstokken ligger det 14 kort med beskrivelser av atferd eller holdninger. Er det slik hos oss? Plukk ut beskrivelser som passer inn på vår enhet. Plasser kortene på duken. NB! Dere må ikke være enige – det holder med at en av dere kjenner seg igjen. Pass på at de kortene deltakerne velger ut, ikke blir borte.	10-15 minutter Be gruppene legge kortene de ønsker å ta vare på inn i utdelt konvolutt. Resten av kortene kastes. Forslag: Be gjerne gruppene notere på kortet hvor



Oppgave	Beskrivelse	Tidsestimat/merknader
		mange som er enige i utsagnet. Dette vil gi oss et mer detaljert bilde på utfordringene som er skissert.
Oppgave D	Hvor godt er arbeidsmiljøet hos oss? Marker på skalaen – 1 = I svært liten grad og 6 = I svært stor grad	10 minutter
Oppgave E	Les utsagnene. Hvordan er det for deg? Hver deltaker setter egne smileys. NB! Dette er først og fremst en individuell oppgave. Be dem sette smileys uten å diskutere med de andre deltakerne først. Diskuter deretter resultatet med de andre deltakerne	15 minutter
Oppgave F	Begrepet å «være syk» innebærer mye forskjellig. Diskuter: Når er man for syk til å gå på jobb?	5 minutter Be de se bort fra åpenbare smittsomme sykdommer o.l. NB! Denne oppgaven kan sløyfes ved tidsnød.
Oppgave G	Alle har et ansvar for et godt arbeidsmiljø, men leder har et særskilt ansvar. Hva ønsker du at din leder skal fortsette med? Hvilke råd har du til din leder når det gjelder arbeidsmiljøet? Én post-it per spørsmål.	10-15 minutter Etter denne oppgaven kan det passe godt med en felles pause
Oppgave H	Gi eksempler på når arbeidsmiljøet går utover pasientsikkerhet eller kvaliteten i tjenestene? Gi konkrete eksempler fra egen arbeidshverdag. Stikkord: kommunikasjon, samarbeid,	15 minutter Gi videre instruksjon på de siste oppgavene og hvor mye tid de har på å gjøre disse.



Oppgave	Beskrivelse	Tidsestimat/merknader
	ledelse, kultur, organisering, ansvar og fag. Skriv på duken.	
Hvor trykker skoen?	Reflekter et par minutter individuelt over oppgavene dere har løst og diskusjonene der har hatt. Løft opp dekkelet (sirkelen i midten som dere startet med). Diskuter deretter i gruppen og bli enige om følgende: Hva er vi gode på i dag som vi bør bevare/videreutvikle? (skriv på duken) Hvor synes dere at skoen trykker mest? Bli enige om de 3 viktigste forbedringsområdene dere mener det bør jobbes videre med i prosessen. Skriv ned forslagene på baksiden av dekkelet.	15 minutt
	Snu hele duken så baksiden ligger opp. Mitt viktigste bidrag i forbedringsprosessen (skriv ned ditt bidrag på duken)	5 minutter Etter denne oppgaven er det fint å få deltakerne til å dele «Mitt bidrag» i plenum. Du kan også få gruppene til å dele noen av bevarings- og forbedringsområdene de har skrevet ned, dersom det er tid.
Avslutning	Informert om hva som skjer fremover – gjerne med konkrete datoer for framtidige samlinger og møter Evaluerer av samlingen Hva har fungert bra? Hva har vært spesielt interessant å diskutere? Var det noe som var spesielt utfordrende å snakke om?	15 minutter



Oppgave	Beskrivelse	Tidsestimat/merknader
	Har dere tilbakemeldinger til oss?	

Oppsummering av dialogdukene

Det er utarbeidet en egen mal for oppsummering av dialogdukene i excel. Se mal på nettsiden. Dialogdukene bør plottes så snart som mulig etter hver samling. Dialogdukene kan kastes etter plotting, men vurder selv om du har behov for å ta vare på dukene lenger.

Det kan være en fordel å være to når man plotter dialogdukene, men det er ikke en nødvendighet. De første dialogdukene tar omtrent 45 minutter pr duk å plotte, deretter ca 30 minutter pr duk.

Bruk av dialogdukene i analysearbeidet

I analysearbeidet skal alle oppgavene fra dialogdukene vektlegges, ikke bare den siste oppsummeringen av bevarings, og forbedringsområder.

Husk på at oppsummeringen i rapporten skal være basert på en analyse av funnene fra alle kartleggingskildene. Vær derfor obs på å balansere dialogdukene i forhold til de andre kildene i analysearbeidet. Samsvar mellom kildene, bør vektlegges og kommenteres i rapporten.

Søylediagrammene fra oppsummering av dialogdukene i excel skal limes inn i rapporten og i powerpoint-presentasjon av rapport for medarbeiderne.