

Handicaphjælperens arbejds miljø

Branchevejledning for handicaphjælpere



Arbejdsmiljøsekretariatet

Stuðiestræde 3, 2. sal
1455 København K
sekreteriat@3bar.dk
August 2008

Tekst:

Lise Bache, Arbejdsmiljø København
Eva Thoft, Grontmij | Carl Bro

Produktion:

Redaktion: Ola Jørgensen, Klartekst
Foto: Thomas Søndergaard
Grafisk design: Karen Krarup
Tryk: Fihl Jensen Grafisk Produktion
ISBN: 978-87-92364-05-0

Styregruppe:

Charlotte Bredal, FOA – Fag og Arbejde
Preben Meier Pedersen, KL

Projektleder:

Morten W. Andersen
T: 20 90 68 15
E: mwa@3bar.dk



BRANCHEARBEJDSMILJØRÅDET
Social & Sundhed

Indhold

Handicaphjælp og arbejdsmiljø

Det særlige ved at være handicaphjælper	4
Hvem har ansvaret for arbejdsmiljøet?	5
Hvordan vurderer man arbejdsmiljøet?	7

Dit psykiske arbejdsmiljø

Afstem forventninger	9
Den løbende dialog	11
Hvis det bliver for privat	13
Grænseoverskridende oplevelser	13
Hvis kravene bliver for store	14
Udbrændthed	16
Voldsomme begivenheder	19
Alenearbejde	19

Dit fysiske arbejdsmiljø

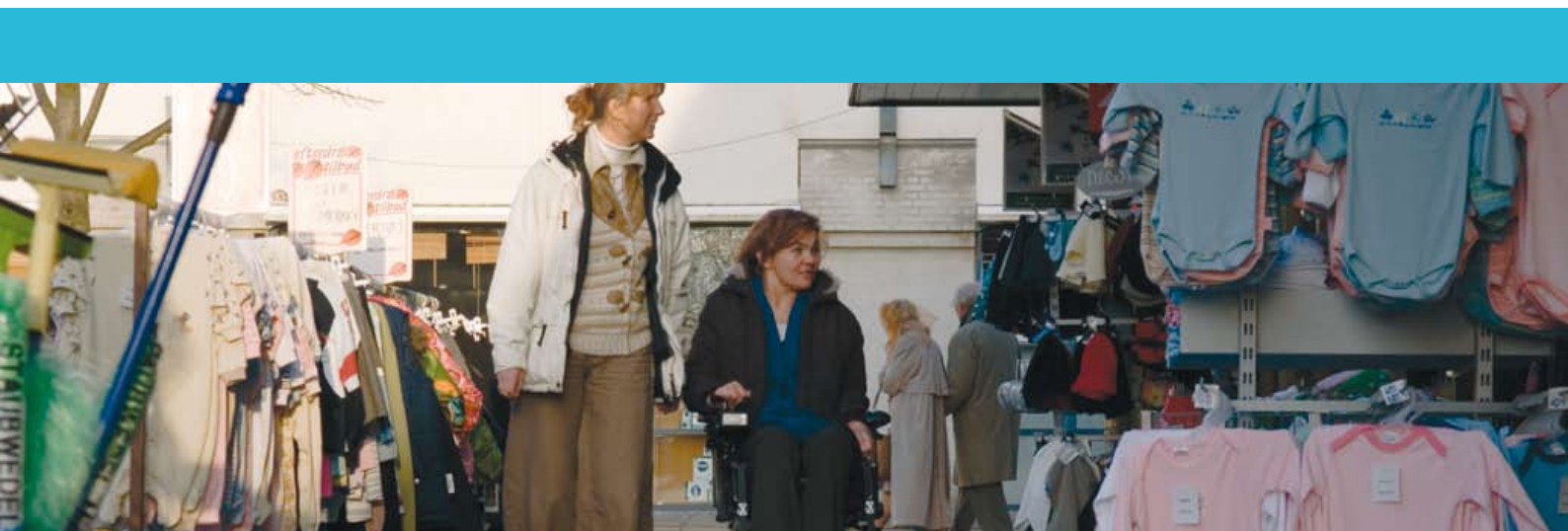
Ergonomi	21
Hygiejne	26
Indeklima	28
Natarbejde	28
Generende støj	29
Arbejdsskader	29

Støtte og vejledning

Tavshedspligt	31
Netværk	31
Supervision	32

Genveje til viden om arbejdsmiljø

I vejledningen bruges betegnelsen "hjælper" om en handicaphjælper, der arbejder efter lov om social service § 96. Den handicappede borger, der har én eller flere hjælpere ansat, omtales som "brugeren".



1. Handicaphjælp og arbejdsmiljø

Handicaphjælperes arbejdsforhold varierer fra sted til sted. De afhænger bl.a. af, hvem der er brugeren. Nogle brugere har mange ressourcer og overskud, andre er meget påvirket af deres handicap – både fysisk og psykisk. Det har betydning for dine arbejdsforhold. Mange handicaphjælpere har et godt arbejde og arbejdsmiljø, men nogle oplever også belastende forhold. Denne vejledning handler om alle de forhold, man kan møde som hjælper – derfor kan der være situationer og udfordringer, som du aldrig har oplevet, men som andre vil nikke genkendende til.

Det særlige ved at være handicaphjælper

Dit arbejdsmiljø er alt det, du bliver påvirket af, når du arbejder – både det positive og det negative. Et godt arbejdsmiljø styrker arbejdsglæden. Et dårligt arbejdsmiljø belaster dig fysisk og psykisk.

Noget af det særlige ved dit arbejde er, at det foregår i arbejdsgiverens – dvs. brugerens – private sfære. Brugeren er nemlig både din arbejdsgiver og den person, du skal hjælpe. Det giver nogle særlige udfordringer.

Når brugeren er arbejdsgiver, har han/hun et særligt ansvar. Men brugeren har valgt at have hjælper for at leve et aktivt liv – arbejdsgiverrollen er noget, der følger med. Derfor kan det være en uventet rolle, som brugeren ikke i udgangspunktet

Arbejdsgiveren har ansvar for:

- At arbejdsforholdene er forsvarlige.
- At arbejdsmiljøforholdene bliver vurderet og beskrevet i en såkaldt APV – arbejdspladsvurdering.
- At arbejdsskader undgås, fx ved at sikre, at der er egnede hjælpemidler til rådighed.
- At informere hjælperne om de ulykkes- og sundhedsfarer, der er forbundet med arbejdet – fx smitterisiko og ulykkesrisiko ved håndtering af tunge byrder eller brug af udstyr og maskiner.
- At hjælperne får den nødvendige oplæring og instruktion i at udføre arbejdet uden risiko for hjælper og bruger. Det kan fx være under-

har særlig viden om eller erfaring med. Det betyder, at det bliver særligt vigtigt, at du og brugeren kan tale sammen – åbent og med gensidig respekt – om dit arbejde.

Dit arbejde går ud på at forbedre din brugers muligheder for at leve så almindeligt som muligt. Det kan give arbejdsglæde, fordi det er meget meningsfuldt, men det kan også føre til belastninger, fordi det kan være svært at fastlægge grænserne for dine arbejdsopgaver. Derfor er det nødvendigt, at du selv er i stand til at sige til og fra.

Dine arbejdsopgaver afhænger meget af den enkelte brugers behov og handicap. De kan spænde over et bredt felt lige fra praktiske opgaver i hjemmet til at ledsage brugeren uden for hjemmet.

Hvem har ansvaret for arbejdsmiljøet?

Denne vejledning handler om ansættelsesforhold, der er etableret som hjælp til personer med handicap, dvs. ifølge § 96 i lov om social service.

Det betyder, at det er brugeren, der ansætter hjælperen. Dermed har brugeren arbejdsgiveransvaret, selvom løn og måske også ansættelseskontrakt kommer fra kommunen. Det er altså brugeren, der har ansvaret for dit arbejdsmiljø.

Ifølge arbejdsmiljøloven skal arbejdsgiveren sørge for, at arbejdsforholdene er sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarlige. Da der er tale om brugers private husholdning, er der dog enkelte af arbejdsmiljølovens bestemmelser, der ikke gælder. Det drejer sig blandt andet om bestemmelserne om arbejdsstedets indretning. Men arbejdsgiveren skal stadig sørge for, at arbejdet kan udføres forsvarligt.

Det kræver altså en del viden om arbejdsmiljø at leve op til sit ansvar. Derfor kan der også være situationer, hvor brugeren og du må bede om vejledning og hjælp fra kommunen via sagsbehandlingen eller fra andre instanser som handicaporganisationer og fagforening. Det vil være en god ide på forhånd at aftale med hinanden, at I kan inddrage en tredje part, hvis I har svært ved at blive enige.

visning i forflytningsteknik, forebyggelse af liggesår, overvågning af respirator, forståelse og viden om det pågældende handicap, brug af maskiner, førstehjælp, hygiejne, relevant lovgivning, kommunikation, rolleafklaring og konflikthåndtering.

- At eventuelle arbejdsskader bliver anmeldt, og at der er tegnet de nødvendige forsikringer.



For at modtage tilskud til handicaphjælp skal den handicappede kunne fungere som arbejdsgiver og arbejdsleder. Man kan dog overføre tilskuddet til en forening eller privat virksomhed, som dermed også overtager arbejdsgiveransvaret. Denne vejledning drejer sig primært om forholdene i de ordninger, hvor den handicappede har arbejdsgiveransvaret.



Som hjælper har du følgende pligter i forhold til arbejdsmiljøet:

- At være med til at skabe et godt arbejdsmiljø.
- At udføre opgaverne forsvarligt, fx ved at bruge de hjælpemidler og følge de anvisninger, der er givet.
- Straks at gøre brugeren opmærksom på forhold, der belaster eller indebærer en risiko for dit helbred.

Hvordan vurderer man arbejdsmiljøet?

Brugeren skal sørge for, at hjælperens arbejdsmiljø bliver vurderet. Det er oplagt, at bruger og hjælper vurderer arbejdsmiljøet i fællesskab. På baggrund af vurderingen skal I lave en plan for, hvad der eventuelt skal gøres for at sikre, at forholdene er forsvarlige.

Når I vurderer arbejdsmiljøet, kan I tage udgangspunkt i nogle tjeklister eller skemaer og tale systematisk om arbejdsmiljøet ud fra dem.

I kan også vælge at tage et blankt stykke papir og bare skrive de forhold op, som I synes, der skal gøres noget ved.

Uanset hvilken metode I vælger, er det vigtigt at gå systematisk til værks for at få rettet, forbedret og allerhelst forebygget de forhold, som belaster og slider.

Ifølge de formelle regler er det dog ikke altid, at der skal laves arbejdspladsvurdering i private hjem. Man skal nemlig kun lave en arbejdspladsvurdering for *professionelt arbejde*. Det vil sige,

at man ikke skal lave arbejdspladsvurdering for det arbejde, som normalt indgår i en privat husholdning, fx madlavning. For handicaphjælperne betyder det, at der skal laves arbejdspladsvurdering, hvis arbejdet er professionelt plejende – dvs. omhandler omsorg og pleje. Alligevel er det en god ide, at du og brugeren vurderer det samlede arbejde. Findes der problemer, vil det som regel være godt at prøve at løse dem – uanset om de formelt vedrører det professionelle eller det private område.

På Arbejdstilsynets hjemmeside kan du finde de såkaldte arbejdsmiljøvejvisere, der beskriver de væsentligste forhold og problemstillinger inden for forskellige brancher. For dig er den mest relevante vejviser nr. 32, "Døgninstitutioner og hjemmepleje", men en del af dine arbejdsopgaver, fx havearbejde, madlavning mv., vil være dækket af andre arbejdsmiljøvejvisere.

Kommunens rolle:

Kommunen skal rådgive brugeren om, hvad det vil sige at være arbejdsgiver. Herudover har kommunen en *tilsynsforpligtelse*. Det betyder, at kommunen skal vurdere følgende forhold mindst en gang om året:

- Er behovet for hjælp i overensstemmelse med den udmålte hjælp?
- Får modtageren (brugeren) den pleje, overvåg-

ning og ledsagelse, som er intentionen med ordningen?

- Opfylder modtageren (brugeren) betingelserne for hjælpen?
- Administrerer modtageren (brugeren) i overensstemmelse med bevillingen?

2. Dit psykiske arbejdsmiljø

Et godt psykisk arbejdsmiljø indebærer, at arbejdet er organiseret, så man trives i det. Arbejdsklimaet skal være godt. Det indebærer blandt andet, at man føler sig respekteret og udvikler sig fagligt og personligt i kraft af arbejdet. Desuden er det vigtigt med sociale og faglige relationer, der kan støtte én, når man har brug for det.

Det psykiske arbejdsmiljø afhænger af den måde, arbejdet organiseres på, og skabes dermed også i relationen mellem bruger og hjælper. I denne relation ligger en række forhold, som giver arbejdsglæde og et godt arbejdsmiljø, og som de fleste handicaphjælpere sætter stor pris på. Blandt dem er meningsfuldheden i arbejdet, de koncentrerede arbejdsperioder og den store fleksibilitet. Men nogle af disse forhold kan i særlige tilfælde udgøre en belastning.

Hjælperens job er at udføre de opgaver, brugeren udtrykker behov for. Man taler om "brugerstyret hjælp", men indholdet i det begreb er ikke altid helt klart. Betyder det fx, at hjælperen skal tilfredsstille *alle* behov, brugeren giver udtryk for? Og i de tilfælde, hvor brugeren ikke kan tale, er hjælperen nødt til selv at kunne *tolke* brugerens behov.

Hjælperne er sammen med brugeren på forskellige tider af døgnet og hjælper med at udfolde det liv, brugeren ønsker. Det betyder, at man udvikler et personligt forhold til hinanden. Man kan opbygge

venskabelige forhold, hvilket for mange hjælpere giver stor arbejdsglæde. Men brugeren er både formelt og reelt arbejdsgiver. Det vil sige, at han/hun har magten til at fyre hjælperen, og det kan give en ulige og måske kompliceret relation.

Som hjælper spiller det også en rolle for håndteringen af sådanne udfordringer, at der er tale om alenearbejde. Der er ikke andre kolleger til stede, når man er på arbejde, som man kan spørge til råds og vurdere svære spørgsmål sammen med.

Kunsten er at finde en balance mellem brugerens behov og ens egne fysiske og psykiske grænser. Det er ikke altid nogen let opgave. Men et godt sted at starte er at få skabt et fælles billede af de opgaver, forventninger og ressourcer, der knytter sig til den bevilling, brugeren har fået.



Afstem forventninger

Det er vigtigt at få afstemt forventningerne til hjælperens arbejde. Det gælder blandt andet spørgsmål som: Hvilke opgaver skal hjælperen løse? Hvor meget skal hjælperen deltage i brugerens private liv? Er der børn, som kræver særlige hensyn? Hvordan planlægges vagterne? Hvad gør man under sygdom osv.?

Et første skridt er at udarbejde en såkaldt *funktionsbeskrivelse*. Det kan enten ske, når hjælperen bliver ansat, eller ved en senere medarbejdersamtale.

Ved at lave en funktionsbeskrivelse kan bruger og hjælper i fællesskab afklare:

- Hvilke opgaver der skal udføres – hvor og hvornår.
- Hvornår, hvor ofte og under hvilke forhold der holdes pauser.
- Hvilke særlige behov der er i forbindelse med ferie, uddannelse osv.
- Hvilken rolle hjælperen skal have i sociale sammenhænge?

- Hvorvidt hjælperen spiser sammen med brugeren – og om de spiser den samme mad, eller hjælperen har egen madpakke med?
- Hvilke vilkår der gælder for rådighedsvagter, overarbejde, tillæg, ferier, sygdom mv.
- Om der er brug for faste evalueringssamtaler af samarbejdet i starten, og hvornår disse skal foregå. Det kan fx være efter første vagt, efter godt en måned og ved fastansættelse.
- Hvor ofte der holdes hjælpermøder, hvor længe de varer, og hvordan deltagelse i disse møder aflønnes.
- Forventninger i forbindelse med tavshedspligt.
- Mulighed for rådgivning fra tredjepart.
- Principper for kørsel af bil, rygning og brug af mobiltelefon.
- Andre forventninger i forbindelse med hjælperrollen.

En funktionsbeskrivelse er også en god anledning til at præcisere, hvilke opgaver der *ikke* er en del af dit arbejde.

Afstemningen af forventninger er imidlertid sjældent udtømt med funktionsbeskrivelsen. Der kan

opstå uforudsete situationer undervejs, og brugerens liv eller helbred kan ændre sig på en måde, der skaber nye behov og forventninger.

Det er vigtigt, at I løbende har en dialog om det arbejde, hjælperen skal udføre. Arbejdspladsvurderingen kan fx være en anledning til, at I får talt om arbejdsopgaver og forventninger igen.

Kommunernes Landsforening (KL) og FOA – Fag og Arbejde har lavet et forslag til en standardkontrakt, som I også kan tage udgangspunkt i. Den finder du på enten www.kl.dk eller www.foa.dk. Søg efter ”standardkontrakt”.

Den værdsættende samtale

Den værdsættende samtale er en dialogform, hvor man ikke fokuserer på fejl og mangler, men på den gode arbejdsituation. I kan fx tage udgangspunkt i spørgsmål som:

- Hvornår har vi haft en god dag?
- Hvad kendetegner en god dag? Beskriv eksempler.

I kan også tage udgangspunkt i en konkret arbejdsopgave, fx med spørgsmål som:

- Hvornår er en opgave gennemført godt? Beskriv eksempler.
- Hvad skal der til, for at vi får gennemført endnu flere gode opgaver?
- Hvad skal hjælperen gøre mere og mindre af?
- Hvad skal brugeren gøre mere og mindre af?

I en værdsættende samtale lærer man noget andet, end når man analyserer fejltagelser. Søger man efter fejl, finder man fejl. Søger man efter løsninger, finder man løsninger.

Yderligere information om den værdsættende samtale kan findes på hjemmesiden www.etsundtarbejdsliv.dk

Den løbende dialog

Samarbejde og gensidig respekt er en forudsætning for en velfungerende hjælperordning. En dårlig relation mellem bruger og hjælper kan på sigt føre til, at hjælperen oplever stress og udbrændthed. Se også side 17. For brugeren kan en dårlig relation skabe bekymring og besvær i hverdagen og efterhånden forringe hendes eller hans livskvalitet. Hvis samarbejdet ikke fungerer, kan det

i sidste instans betyde, at ansættelsesforholdet må ophøre.

Løbende at få snakket sammen er et godt middel til at undgå, at eventuelle problemer vokser sig for store. *Den værdsættende samtale* kan være et nyttigt redskab til og et godt udgangspunkt for en sådan dialog. Se tekstboks på side 10.



Privat - personlig - professionel

I arbejdet som handicaphjælper er din egen personlighed – fx situationsfornemmelse, indlevelse, humor og følelser – et vigtigt arbejdsredskab. Men det kan være vanskeligt at trække grænsen mellem, hvad der er en del af dit arbejde, og hvad der tilhører dit privatliv.

En hjælp kan være at skelne mellem et privat, et personligt og et professionelt felt.

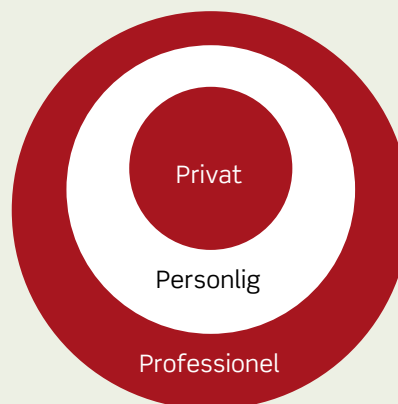
Det private felt er de følelser, holdninger og oplevelser, som du ikke ønsker at blande ind i dit arbejde. Det kan fx være dit parforhold, din familiebaggrund, din seksualitet eller dine politiske synspunkter.

Det personlige felt er den "offentlige" side af dig, herunder de personlige egenskaber, du vælger at anvende i dit arbejde. Det kan også være private ting – om du er gift og har børn, hvor du bor osv. Du skal selv trække grænsen mellem det personlige og det private.

Det professionelle felt rummer den faglige erfaring og viden, du har opnået gennem uddannelse og i udførelsen af dit arbejde. Man kan kalde det for en professionel "arbejdsuniform", som du tager af, når du går hjem fra dit arbejde.

Det personlige felt er et overlappende felt mellem dit privatliv og dit arbejdsliv. Det gør, at du kan være til stede som dig selv, som privatperson og professionel, når du er på arbejde.

I arbejdet som handicaphjælper er det vigtigt at være opmærksom på, hvor grænserne mellem de forskellige felter går.



Hvis det bliver for privat

Som hjælper er man i tæt kontakt med brugeren, og man kan opleve at komme i situationer, hvor skillelinjen mellem venskab og professionel arbejdsrelation er svær at trække. Det kan som sagt være meget givende, men hvis rammerne for arbejdsrelationen ikke er veldefinerede, kan det forringe arbejdsmiljøet og dermed både forholdene for den enkelte bruger og for hjælperen. Nogle er også hjælpere for et familiemedlem.

Det er vigtigt, at du er opmærksom på dine egne grænser i forhold til den opgave, du står over for. Det kan være svært at sige fra, når du først står i den konkrete situation. Derfor kan det være en god ide på forhånd at sætte sig grundigt ind i arbejdet og forestille sig de situationer, der kan opstå.

Du kan optræde i forskellige roller i forskellige situationer afhængig af, om du er hjemme med brugeren, på uddannelse, på arbejde eller er med i sociale sammenhænge. For hjælperen handler det om at få defineret, hvad det vil sige at være professionel i sit job. Du må finde din balance i, hvor personlig relationen skal være. Se også tekstboksen Privat – personlig – professionel.

Hvis I laver en skriftlig funktionsbeskrivelse, kan I samtidig drøfte de gensidige forventninger og roller. Hvilke forventninger er der til din deltagelse, hvis fx du og brugeren skal på udflugt, på ferie eller til fest sammen?

Grænseoverskridende oplevelser

Som hjælper kan du risikere at blive udfordret på dine egne værdier og moral. Du skal hjælpe brugeren med at udfolde sit liv så vidt muligt – men hvad betyder det? Er det kun brugeren, der definerer det, eller er der en grænse?

Det er psykisk belastende at skulle gå på kompromis med sine egne værdier og moral – især hvis det sker gentagne gange og over længere tid. Det kan være, at brugeren beder dig om hjælp til seksuelle ydelser. Men det kan også være andre ting, brugeren beder dig om at gøre, som på en eller anden måde er dig imod. Det kan fx også handle om, hvad brugeren gør med sig selv – fx drikker mere, end du vurderer, er godt. I disse situationer er det vigtigt, at du finder din professionelle holdning til sagen.

Vær opmærksom – også på de små skred. Til sammen og over tid kan de lede til udbrændthed. Se side 16. Derfor skal du gøre dig dine egne grænser klare og løbende vurdere, om du bliver presset til at overskride dem. I forhold til denne type spørgsmål kan det hjælpe at bruge figuren på side 12.

En funktionsbeskrivelse kan også være en god rygstøtte. Den kan du henvise til, hvis du bliver bedt om noget, som ikke står i funktionsbeskrivelsen, og som du ikke bryder dig om at gøre.

Især i den slags "grænsetilfælde" kan man have brug for andre at snakke med. Det kan fx være andre hjælpere. Selvom I ikke har samme grænser eller holdning til et spørgsmål, hjælper det ofte blot at drøfte sagen med andre, der kender situa-

Overskrider du dine egne grænser?

Spiser du mad, du egentlig ikke kan lide, fordi det er det, brugeren kan lide?

Lægger du øre til brugerens personlige problemer, selvom du synes, det er for privat?

Tager du vagten juleaften, fordi du synes, det er mere synd, at brugeren skal have vikar, end at du må undvære din familiejul?

Sidder du med brugeren foran fjernsynet og ser programmer, der keder dig, frem for at trække dig tilbage?

Løfter du manuelt, selvom det føles tungt, for at undgå en konflikt?

Er du mere intim med brugeren, end du bryder dig om, fx i plejesituationer?

Bortforklarer du det, hvis du bliver genstand for uønsket seksuel opmærksomhed – eller søger du at protestere?

tionen. Læs mere om netværk og tavshedspligt på side 31.

Hvis det bliver særligt slemt, og du til stadighed føler dig presset, bør du kontakte kommunen og få en sagsbehandler til at vurdere forholdet – herunder hvilke opgaver der hører med til dit arbejdsområde. Alternativt kan du kontakte din lokale fagforening. I nogle tilfælde kan den bedste løsning i sidste ende være at holde op.

Hvis kravene bliver for store

I et godt psykisk arbejdsmiljø oplever man, at man kan honorere de krav, arbejdet stiller. Omvendt er det belastende med situationer eller krav, som man føler, man ikke magter. Sker det kun en gang imellem eller i en kort periode, behøver det ikke at være skadeligt. Men kan man ikke overkomme de krav, der stilles, og strækker det sig over uger eller måneder, kan det have helbredsmæssige konsekvenser.

Det handler ikke kun om at have mange opgaver, men også om opgavernes indhold, rammerne for dem og ens oplevelse af dem.

I jobbet som handicaphjælper er der en række forhold, der kan være belastende:

- Manglende *klarhed om opgaver* – hvilket arbejde du skal og ikke skal udføre.
- Manglende *klarhed om roller* – om du fx udelukkende skal være servicearbejder for brugeren (en hjælpende hånd) eller også yde omsorg.
- Manglende *forudsigelighed* i din arbejdsdag, fx fordi det er brugerens behov, der afgør arbejdsrytmen.
- Manglende *social støtte* – at du savner den faglige og personlige støtte, der er nødvendig for, at du kan udføre dit arbejde på en tilfredsstillende måde.
- Manglende *mening* i arbejdet, fx opgaver, der forekommer formålsløse, meningsløse eller i modstrid med dine egne værdier.
- Over- eller understimulering: for mange og svære opgaver – eller for få og lette.

Hvis du oplever belastende forhold, må du prøve, om du og brugeren kan få snakket om det. Prøv at finde ud af årsagerne til belastningerne. I kan fx tage snakken med udgangspunkt i ovenstående punkter.

Har du behov for at få at vide, om du gør dit arbejde godt nok, kan du evt. tage udgangspunkt i spørgsmålene fra "Den værdsættende samtale" på side 10. Der kan også ske ændringer i brugerens tilstand, som medfører nye opgaver, som er svære at overkomme. Så kan det være, at du må bede brugeren om at kontakte kommunen for at få vurderet behovet for hjælp på ny.

Stress - en reaktion på belastninger

Symptomer på stress kan være nervøsitet, angst, anspændthed, hovedpine, uro, rastløshed, irritation og søvnproblemer.

En stresstilstand påvirker måden, man arbejder på. Det kan fx føre til, at man arbejder mindre hensigtsmæssigt og derfor bruger mere energi end nødvendigt. Man kan også føle øget trang til at spise, drikke, ryge e.l.

Er man stresset i en meget lang periode, kan det påvirke helbredet og øge risikoen for fx udbrændthed, depressioner og hjerte-kar-lidelser. Se mere om udbrændthed på side 16.



BAR SoSu har udviklet en række stress-værktøjer. Især to af dem kan være relevante for dig som handicaphjælper:

- *Visioner og ressourcer* er beregnet til at fungere i en gruppe. Sammen stiller I skarpt på, hvad der er det vigtigste i arbejdet. Hvad er det for opgaver, I skal udføre, og hvilke kan I udføre? Det kan skabe lidt ro at skaffe sig dette overblik, fordi man bliver mere sikker på, at man har fokus det rigtige sted.
- *Personlige strategier mod stress* kan bruges i en gruppe, men der er også en række afklarende spørgsmål, som du kan have glæde af at overveje med dig selv.

Begge værktøjer kan du finde på www.arbejdsmiljoweb.dk/vifinderosikkeistress.

Pauser

Man har behov for at slappe helt af indimellem, så kroppen kan opbygge ny energi. Blot 10 minutters pause nogle gange om dagen, hvor du tænker på noget andet, slapper af og lytter til dine egne behov, er med til at begrænse stress betydeligt.

Som hjælper har du brug for pauser fra det praktiske arbejde. Men du kan også have brug for muligheden for at være for dig selv i korte tidsrum, hvor du selv bestemmer, hvad du laver. Det kan være anstrengende hele tiden at skulle stå på spring i forhold til brugerens behov. Hvis du ikke har pauser indimellem, kan det betyde, at du aldrig får slappet helt af.

Behovet for pauser kan være forskelligt afhængigt af, hvor krævende dit arbejde er. Aftal med brugeren, hvornår du kan have mulighed for at trække dig tilbage og koble af – både i forhold til det praktiske og i forhold til at være dig selv.

Udbrændthed

Man kan risikere at blive udbrændt, hvis man gennem længere tid oplever et misforhold mellem det, man *kan* gøre, og det, man *vil* og synes man *bør* gøre. Det samme gælder, hvis man gentagne gange gør noget, der strider mod ens egen overbevisning. Udbrændthed viser sig bl.a. ved følelsesmæssig udmattelse, lavt engagement og interesse i arbejdet, desillusion og nedtrykthed. Udbrændthed er en sygdom og kan i værste fald udvikle sig til depressioner og angsttilstande. Derfor skal man sygemeldes, hvis man er blevet udbrændt. Gå til lægen, hvis du tror, du kan være udbrændt.

For at forebygge udbrændthed er støtte og kollegial feedback vigtigt. Det kan fx ske gennem netværk eller supervision. Her vil du kunne vende nogle af de følelsesmæssige belastninger, der kan opstå i den tætte personlige relation til brugeren. Læs mere om netværk side 31.



Symptomer på udbændthed:

- som du selv oplever dem:

- pessimisme
- følelse af fiasko
- manglende lyst til handling
- søvnforstyrrelser
- psykosomatiske lidelser, fx hovedpine
- mindre selvværd.

- som dine omgivelser oplever dem:

- ændret adfærd
- manglende menneskelig interesse
- sproglig distance
- mistænksomhed
- vrede og irritabilitet
- modstand mod forandringer
- øget brug af alkohol og medicin.



Voldsomme begivenheder

Nogle handicaphjælpere kan på arbejdet komme til at opleve voldsomme begivenheder. Det kan fx være ulykker, forværring af brugerens tilstand eller dødsfald. Som hjælper bliver du ofte tæt knyttet til brugeren. Derfor kan den psykiske belastning i sådanne situationer være ekstra stor.

Er du ude for en voldsom begivenhed, er det vigtigt, at du ikke "spiller stærk" og forsøger at bagatellisere eller ignorere oplevelsen. Det er vigtigt, at du hurtigt sørger for at få støtte og omsorg og fx ikke tager alene hjem fra arbejde.

Det er helt normalt at opleve både fysiske og psykiske eftervirkninger af en voldsom begivenhed. Det kan fx være:

- Kropslige reaktioner: utilpashed, rysten på hænder, vanskeligheder ved at styre sine bevægelser, varme- eller kuldefornemmelser, hjertebanken, svimmelhed.
- Følelsesmæssige reaktioner: vrede, skyldfølelse, angst, nedtrykthed, panikreaktioner, følelse af magtesløshed.
- Ændret opmærksomhedsmønster: ændret afstandsbedømmelse, forvrænget tidsforfømmelse, hvor egne eller andres bevægelser opfattes unaturligt langsomme.
- Adfærdsmæssige reaktioner: overdreven eller formålsløs aktivitet, passivitet, overdreven pjattet adfærd eller sort humor.

I de følgende dage eller uger kan man opleve forskellige eftervirkninger af oplevelsen, fx gråd, søvnbesvær, angst eller ensomhed. Varer tilstanden ved, kan det være nødvendigt med professionel hjælp, fx fra en psykolog. Psykologbehandling vil formentlig kunne dækkes af brugerens arbejdsskadeforsikring, afhængigt af, hvilke forsikringer brugeren har tegnet. Spørg evt. den lokale fagforening, om de kan hjælpe dig videre igennem systemet, eller gå til din egen læge.

Alenearbejde

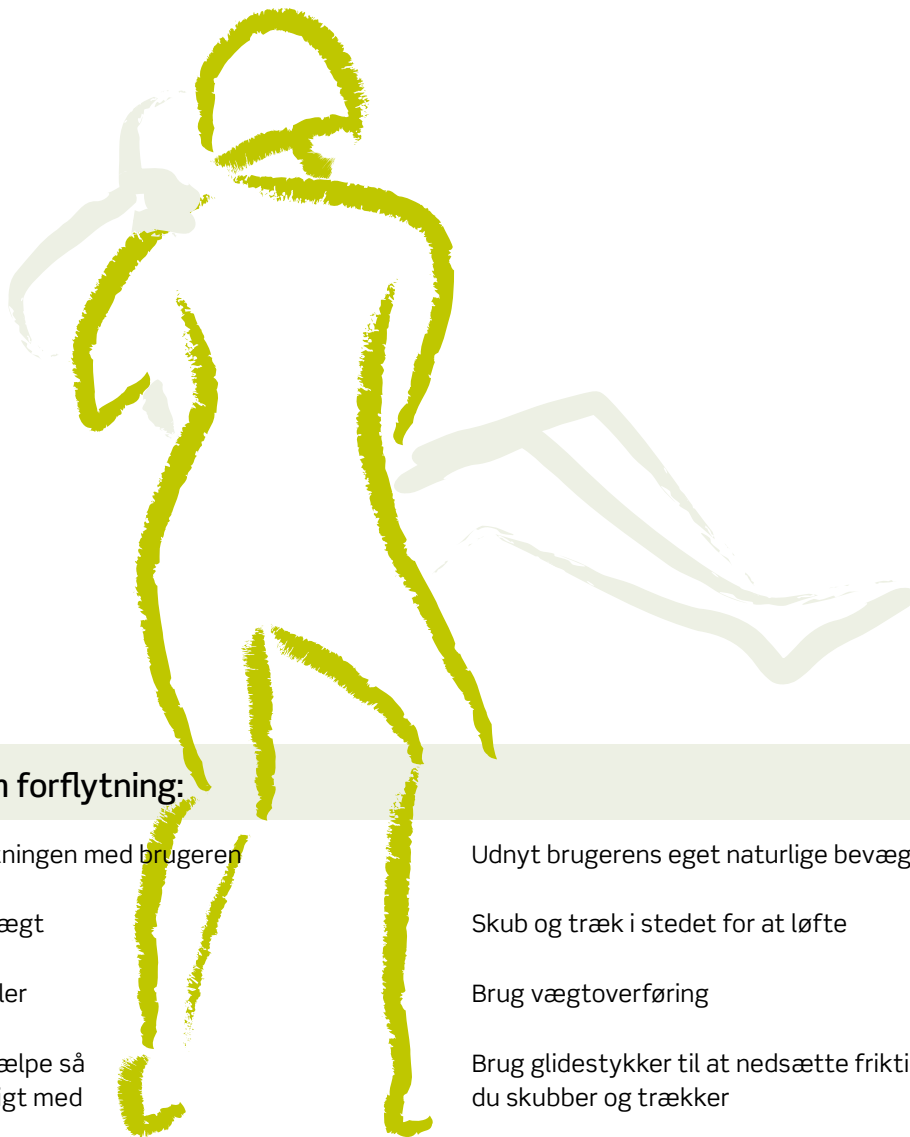
Som hjælper har du ingen kolleger tæt på, når du er på arbejde. Du kan ikke lige vende dagligdagens problemer med en anden. Det betyder, at du har det fulde ansvar for de beslutninger og valg, du træffer i arbejdet. Det kan være udviklende og udfordrende, men du kan også lettere komme til at føle dig usikker, når du står med valgene alene.

Alenearbejde kan forstærke andre psykiske belastninger. Drejer det sig om store psykiske belastninger, som man står alene med over lang tid, kan den samlede psykiske belastning blive så stor, at man havner i en egentlig stresstilstand.

Social og faglig støtte kan omvendt mindske psykiske belastninger. Prøv derfor fx at få skabt nogle muligheder for at mødes og tale sammen med nogle af brugerens andre handicaphjælpere.

Læs mere om netværk og tavshedspligt på side 31.

3. Dit fysiske arbejdsmiljø



Gode råd om forflytning:

Forbered forflytningen med brugeren

Brug din kropsvægt

Brug hjælpemidler

Lad brugeren hjælpe så meget som muligt med

Udnyt brugerens eget naturlige bevægelsesmønster

Skub og træk i stedet for at løfte

Brug vægtoverføring

Brug glidestykker til at nedsætte friktionen, når du skubber og trækker

Ergonomi

Gode ergonomiske forhold er med til at sikre, at du ikke overbelaster dine led og muskler. Som handicaphjælper vil du sandsynligvis få brug for viden og teknik omkring løft og forflytninger. Det vil typisk være i forbindelse med hjælp ved seng og kørestol, i badeværelse eller aktiviteter uden for hjemmet.

Forflytning er et alternativ til tunge løft. Det foregår, ved at hjælperen skubber eller trækker brugeren, uden at brugeren mister kontakten med underlaget.

Før du forflytter, må du vurdere brugerens vægt og evne til at samarbejde. Hvis det er for tungt for dig som hjælper, skal der findes en anden løsning.

Brugeren og hjælperne skal finde en fælles løsning på, hvornår og hvordan I bruger forflytningsteknik og hjælpemidler. Det er brugeren som arbejdsgiver, der har ansvaret for, at arbejdet kan udføres forsvarligt.

Skal du flytte brugeren, fx fra kørestol til seng, er det faktisk brugerens ansvar, at du på forhånd får oplæring i forflytningsteknik og instruktion i brug af hjælpemidler. Brugeren behøver ikke stå for oplæringen selv. Man kan hente bistand fra kommunernes ergoterapeuter eller hjælpere med relevant erfaring. Brug af eksterne konsulenter kan aftales med sagsbehandleren i kommunen.

Oplever du, at du mangler hjælpemidler, må du gøre brugeren opmærksom på det. Tænk over, hvordan du præsenterer dit ønske – måske er det

svært for brugeren lige med ét at acceptere, at det er nødvendigt. Det kan måske også være en god ide at spørge, om I kunne få en tredje part til at vurdere behovet for hjælpemidler.

Se også www.forflyt.dk, eller læs Arbejdstilsynets vejledning D.3.3. om "Forflytning, løft og anden manuel håndtering af personer". Den kan du finde på www.at.dk.

Boligindretning

Der skal være tilstrækkelig plads i boligen til, at du kan udføre dine arbejdsopgaver og ikke er tvunget til at arbejde i forvredne eller akavede stillinger. Derfor har Arbejdstilsynet en række anbefalinger om pladsforhold. Se tekstboks side 22.

Arbejde ved seng

Hvis du dagligt skal hjælpe brugeren i og op af sengen, skal sengen permanent placeres sådan, at du kan komme til fra begge sider. Så undgår du at skulle trække sengen ud og ind fra væggen. Skal sengen flyttes jævnligt, skal den have hjul, og gulvet skal være plant og uden tæpper.

Skal brugeren forflyttes fra seng til kørestol eller modtage personlig pleje i sengen, skal den kunne indstilles i højden. Ellers risikerer du at komme til at arbejde i foroverbøjede arbejdsstillinger. Brugeren kan søge kommunen om en højdeindstillelig seng, hvis formålet er at forbedre dit arbejdsmiljø.

Arbejde i badeværelse

Hvis du skal arbejde i brugerens badeværelse, er der en række forhold, du skal overveje: Er der den plads, du har brug for til dine arbejdsopgaver i badeværelset? Hvis ikke, kan nogle af arbejdsop-

gaverne så foregå et andet sted eller på en anden måde? Er gulvet skridhæmmende? Hvis ikke, er det så muligt at få en bevilling fra kommunen til at få lagt en skridhæmmende belægning? Derudover skal du huske altid at bruge fodtøj, du står godt fast i.

Mange arbejdsskader sker i badeværelset. Overvej, hvad I kan gøre for at nedsætte risikoen.

Boligændringer

Hvis der ikke er tilstrækkelig plads til arbejdet, kan det være nødvendigt med ændringer i boligen. Måske er der bare brug for at møblere anderledes eller fjerne et dørtrin. Der kan også være tale om større ændringer, fx en ombygning af badeværelset. I disse sager skal brugeren kontakte den sagsbehandlende ergoterapeut i kommunen.

Hjælpemidler

Hvis du oplever, at arbejdet er tungt og hårdt for kroppen, skal du altid bruge hjælpemidler. Snak med brugeren om, hvilke hjælpemidler der kan komme på tale. Det er en god ide at afprøve flere forskellige typer hjælpemidler. Hjælpemidlet skal

både passe til brugeren og til hjælperne. Alt efter brugerens handicap er der forskellige typer hjælpemidler. Den sagsbehandlende ergoterapeut fra kommunen kan hjælpe til med at vælge de rigtige.

Vær opmærksom på, at:

- Der skal følge en dansk brugsanvisning med hjælpemidlet.
- Du skal introduceres til at bruge hjælpemidlet, så du er fortrolig med det.
- Det er brugeren, der har ansvaret for, at du bliver ordentligt oplært og instrueret i brugen af det.
- Det er brugeren, der har ansvaret for vedligeholdelse og reparationer.
- Hvis du opdager fejl, skal du straks meddele det til brugeren.

Bevillingen til at anskaffe hjælpemidler er en sag mellem brugeren og kommunen.

Så meget plads skal du bruge:

Vendediameter for kørestol

Manuel standardkørestol: 200 cm

Elektrisk standardkørestol: 180 cm

Vendediameter for personløfter

Mobil personløfter: 200 cm

Loftmonteret personløfter: 150 cm

Pladsbehovet afhænger i øvrigt af arbejdsopgaverne. Man skal kunne stå lige for det, man skal gøre, så man undgår vrid, og der skal være plads til at bevæge sig.



Typer af hjælpemidler

Ganghjælpemidler:

Rollator
Stok

Personløftere:

Mobil personløfter
Stationær personløfter (placeret i loftet)

Fastgjorte håndgreb:

I væggen
På sengen
På toiletkummen
I gulvet

Senge:

Plejeseng med elevation,
Vendeseng
Vendelagen

Kørestole:

Elkørestole
Manuelle kørestole
Komfortstole
Transportstole

Hjælpemidler ved bad:

Badebriks
Brusestol
Badesæde
Badetaburet

Forflytnings- og vendehjælpemidler:

Løftepude
Træklagen
Løftebælte
Glidebræt
Glidestykke
Drejeskive

Hjælpemidler ved toilet:

Toiletforhøjer
Toiletstol
Støttegreb



Personlift

Der er forskellige lifttyper. De tre almindeligste lifte er loftlift, mobil hængelift på hjul og stålft på hjul. Din arbejdsgiver skal sikre, at du bliver instrueret i at betjene en personlift.

Placering af sejl til hængelift og loftlift

Sejlet placeres ved at tippe eller vippe brugeren væk fra den side, hvor sejlet stikkes ind. Det betyder, at du skal have mulighed for at komme til fra begge sider af kørestolen eller sengen.

Håndtering af personliften

Mobillift drejes ved at skubbe fra siden. Loftlift kan skubbes fra alle sider. Fjernbetjeningen kan evt. betjenes af brugeren. Det er ofte nødvendigt at være to hjælpere til at betjene personliften, for at det kan foregå forsvarligt.

Kørestol

Der findes et meget stort udvalg af kørestole med forskellige formål og egenskaber – fra den lette, hurtige sportsstol til den store tunge komfortstol. Nogle kørestole er fortrinsvis beregnet på transport, andre er også beregnet til at opholde sig i ved dagens øvrige aktiviteter. Nogle kan køres af brugeren selv, andre køres af hjælperen.

Ved valg af kørestol er det vigtigt at være opmærksom på:

- Passer håndtagene eller styreboksen til din højde?
- Er der brug for, at håndtagene let kan indstilles i højden, fordi der er flere hjælpere?
- Kan kørestolen hæves op til en god arbejdsstilling?

- Kan stolens ryg lægges ned, så du kan komme til?
- Kan du placere indkøbsposer og tasker på stolen?

Handicapbil

Har brugeren en bil, kan det være, at du som hjælper skal flytte brugeren fra kørestol til bilsæde. Derfor kan du få behov for et bilsæde, der kan drejes, eller andre hjælpeforanstaltninger. Når der bruges el-kørestol, vil det være naturligt at have en lift på bilen. Det er kommunen, der bevilger disse ting.

Kørestolen skal være nem at få ind og ud af bilen, den skal kunne spændes fast på en forsvarlig måde, og der skal være god plads til at foretage fastspændingen.

Seng og stol til hjælperen

Hvis du sover i brugerens hjem, skal der stilles en ordentlig seng til rådighed. Hvis du har meget stillesiddende arbejde, fx ved administrativt arbejde eller ved hjælp til spisning, skal der være en stol, der kan indstilles til passende højde og giver den fornødne støtte og hvile. Det bedste er en kontorstol, som kan indstilles til den enkelte hjælper. Ved respiratorovervågning kan det være en lænestol, som giver den rette støtte til ryg og nakke.

Arbejde uden for hjemmet

En del af handicapbilerne opgaver foregår uden for brugerens hjem. Det kan være besøg hos bekendte og ledsagelse til møder, behandlere, teater og koncerter mv. Det kan også være ledsagelse på ferie. Disse steder kender du ikke på forhånd, og du ved ikke, om de er indrettede til fysisk handicappede. Inden du ledsager brugeren

ud af huset, er det en god ide at forhøre dig om forholdene på stederne, så du kan forberede dig på, hvad der er muligt.

Følgende forhold er vigtige at undersøge på forhånd:

- Hvordan er adgangsforholdene – er der fx sikker plads til afsætning/udstigning af bruger i kørestol?
- Er der niveaufri indgang – dvs. ingen trin fra parkeringsplads og ind i bygningen?
- Er der niveaufri adgang inde i bygningen?
- Er der elevator eller lift som alternativ til trapper?
- Er der handicaptilet på stedet?
- Er der tilstrækkeligt brede døre til, at kørestolsbrugeren kan komme frem?
- Er der tilstrækkelig plads til at manøvrere kørestolen i forskellige rum, fx i overnatningsrum på feriesteder?

En del offentlige steder har registreret forholdene for handicappede besøgende og brugere. Du kan se, hvilke steder det drejer sig om, og hvordan forholdene er på stederne via www.godadgang.dk eller på www.ryk.dk.

Du kan have gavn af et par løse slisker i bilen. Så kan du komme lettere ind, selvom der skulle være et par enkelte trin et sted. Det kan også være en god ide at sikre sig, at det er muligt at få hjælp af evt. personale på stedet.

Hygiejne

Både hjælper og bruger bør have fokus på god hygiejne. Tal sammen om, hvad det indebærer. Det drejer sig især om:

- **Håndvask** med sæbe *inden* tilberedning af madvarer, spisning og hjælp til spisning samt *efter* toiletbesøg, hjælp til toiletbesøg, bleskift og sortering af vasketøj.
- En rimelig **rengøringsstandard** i hjemmet.

Andre hygiejnetip:

- Brug engangsting (vaskeklude, papirhåndklæder, lommetørklæder mv.)
- Brug service (kopper, bestik, tallerkener mv.), som kan tåle opvaskemaskine (minimum 60 grader).
- Brug handsker ved rengøring og andet "vådt arbejde".
- Brug evt. håndsprit (ethanol med glycerol) som alternativ til håndvask for at forebygge allergiske reaktioner, medmindre hænderne er synligt beskidte.
- Har du fået tørre hænder, kan du bruge en fed creme 1-2 gange dagligt (fx efter håndvask og før sengetid).
- Brug evt. et særligt sæt "arbejdstøj", som kun anvendes, når du arbejder i brugerens hjem.
- Brug et engangsforklæde af plastik ved fx hjælp til bad.
- Brug rengøringsmidler, sæbe og creme, som er svanemærket og uden farve og parfume.

Du kan læse mere om, hvordan du holder din hud sund på www.sund-hud.dk.

Hygiejneniveau

Brugeren skal stille egnede engangshandsker til rådighed for hjælperen – og de må kun bruges én gang. Handsker kan bevilges efter lov om social service.

Handsker skal bruges i forbindelse med personlig pleje. Fx ved:

- nedre toilette (toiletbesøg/vask/pleje)
- kateter-pleje
- respirator (sugning)
- kontakt med blod.

I forbindelse med medicinhåndtering skal hjælperen undgå direkte kontakt med piller o.l. – enten ved at bruge handsker eller pincet, hælde direkte i bæger eller andet.

Brugeren skal informere dig om, hvilket hygiejneniveau der skal være, hvis brugeren lider af smitsomme sygdomme (fx leverbetændelse) eller omvendt selv er særlig sårbar over for infektioner. Der findes flere vejledninger på området. Se tekstboks. Man kan også kontakte embedslægeinstitutionen, som kan vurdere det relevante behov.



Yderligere information:

Relevante vejledninger fra Arbejdstilsynet (www.at.dk):

- "AIDS og forebyggelse af HIV-infektion"
- "Arbejde med cytostatika"
- "Gravides og ammendes arbejdsmiljø"
- Arbejdsmiljøvejviser: "Døgninstitutioner og hjemmepleje".

Sundhedsstyrelsen (www.sst.dk):

- Vejledninger om forebyggelse af smitsomme sygdomme såsom hepatitis (leverbetændelse).

På www.sundhed.dk kan du læse om de forskellige former for sygdomme.

Indeklima

Indeklimaet er en del af arbejdsmiljøet og derfor brugerens ansvar. Men du kan selv gøre en del for at forbedre indeklimaet. Diskuter med brugeren, hvordan I bruger rummene. Tænk fx over, om det rum, som I opholder jer mest i, har plads og udluftning nok. Ofte er der flere årsager til eventuelle problemer, og man må kombinere flere løsninger for at opnå en effektiv forebyggelse.

Nogle spørgsmål, som du bør være opmærksom på:

- Hvordan er temperaturen i rummene? (Høj? Lav? Varierende over dagen?)
- Er der træk og kulde fra vinduer eller dårligt isolerede vægge?
- Er der dårlig lugt? Eller er luften indelukket og fugtig?
- Husker I at lufte ud?
- Er der et godt behageligt lys i rummene?
- Er der særligt lys (fx arbejdslampe) dér, hvor du har brug for det?
- Kan man komme til at gøre ordentligt rent? Står der ting i vejen? Er der ting, der samler meget støv? Er der langluvede tæpper?

På www.indeklimaportalen og på www.lukluftenind.dk kan du finde en masse gode råd om indeklima.

Rygning

Rygning er sundhedsskadeligt, kan være generende for andre og belaster indeklimaet. Det er brugeren, der er arbejdsgiver, og derfor er det brugerens ansvar at sikre et godt arbejdsmiljø for sine ansatte. Det kan man bl.a. gøre ved at sørge

for god udluftning. Man kan også prøve at aftale, at rygning fx foregår udendørs, i ét bestemt lokale og/eller i et bestemt tidsrum.

Er du meget generet af brugerens rygning, og er det ikke muligt at lave en passende aftale med brugeren, er det bedste nok at finde en anden bruger at være hjælper for. Erfaringen viser, at det ofte er svært at ændre folks vaner, når det gælder rygning.

Natarbejde

En del af dit arbejde kan foregå om natten. Hvis du ofte arbejder om natten, forstyrrer det døgnrytmen. Det kan give søvnproblemer og indvirke på psyken i form af fx stress. Det er også velkendt, at natarbejde kan medføre mave-tarm-sygdomme og øget risiko for hjerte-kar-sygdomme.

Tal med brugeren og kollegerne om, hvordan I bedst laver en vagtplan. Det er bedst at have 3-4 nattevagter i træk – ikke mere – og en fridag efter sidste nattevagt. Sørg for, at du får tilstrækkeligt søvn i perioder med nattevagter, og vær opmærksom på, at du får tilstrækkeligt mad i form af små måltider i løbet af nattevagterne. Det er også godt, hvis du kan lukke øjnene og hvile ca. 20 minutter.

Har man natarbejde i mindst 300 timer inden for en periode på 12 måneder, skal man tilbydes gratis helbreds kontrol, inden man begynder på natarbejdet og derefter mindst hvert tredje år. Natarbejde defineres normalt til at ligge mellem 22.00 og 5.00, medmindre andet er aftalt. Helbreds kontrol forebygger ikke i sig selv problemer, men man kan

opdage eventuelle problemer. Lokalt er der forskel på, hvem der står for helbredscontrollen. Det kan være den lokale arbejdsmiljørådgiver, Arbejdsmedicinsk Klinik eller andre. Spørg sagsbehandleren i kommunen.

Generende støj

Når det gælder støj, vil du som hjælper nok mest opleve *generende*, men ikke *høreskadende* støj. Og problemet vil formentlig være størst om natten, hvis du har en rådighedsvagt, og du derfor forventer at sove lidt i løbet af natten. Er der støj, som forstyrrer din søvn, må du prøve at tale med brugeren om, hvorvidt det er muligt at gøre noget ved støjkilden.

Den *høreskadende* støj er nok mindre udbredt. Dog er det en god ide at være opmærksom på, at du ikke udsætter dig selv for høj støj. Det kan fx være, hvis lydstyrken på stereoanlægget lige har fået en tand ekstra, eller hvis du er med ude i byen til nogle arrangementer med et særligt højt støjniveau.

Nogle støjklender kan undgås, andre kan reduceres eller fx flyttes til tidspunkter, hvor de er mindre generende.

Diskuter med brugeren, hvis støj er et problem i hverdagen:

- Er der behov for støjdemping i form af lydabsorberende materialer og inventar?
- Er der behov for ørepropper/hørevern i forbindelse med specifikke arbejdsopgaver?
- Er der behov for fælles aftaler om, hvor og hvornår støjende opgaver bør foregå?

Arbejdsskader

Arbejdsskader er en fælles betegnelse for arbejdsulykker og erhvervssygdomme.

Arbejdsulykker

Ved en arbejdsulykke forstås en fysisk eller psykisk personskaade forårsaget af en hændelse eller påvirkning, der skete pludseligt eller inden for 5 dage i forbindelse med arbejdet.

Yderligere information:

Arbejdstilsynets arbejdsmiljøvejviser "Døgningstitutioner og hjemmepleje". Man kan også søge viden på www.indeklimaportalen.dk. Begge steder findes inspiration til løsninger, hvis man har problemer med indeklima og støj.



Erhvervssygdomme:

En erhvervssygdom er en sygdom eller lidelse, som skyldes arbejdet eller de forhold, som arbejdet er foregået under. Det vil sige, at sygdommen er opstået på grund af påvirkninger på arbejdet, og at sammenhængen mellem påvirkningerne og sygdommen er kendt i den medicinske forskning.

Anmeldelse

Man kan anmelde arbejdsskader to steder: 1) Arbejdstilsynet og 2) den lovpligtige arbejdsskadeforsikring. Du har altid selv ret til at anmelde, og din arbejdsgiver (din bruger) har i nogle tilfælde pligt til at anmelde. Anmeldelse til Arbejdstilsynet skal nemlig ske, hvis der er mere end én dags sygefravær som følge af arbejdsskaden.

Anmeldelse til den lovpligtige arbejdsskadeforsikring skal ske, hvis du ønsker ydelser efter loven. Det vil sige behandlingsudgifter eller erstatning i forbindelse med mén eller erhvervsevnetab. Ulykker anmeldes af arbejdsgiver (eller dig selv, hvis din arbejdsgiver forsømmer at anmelde). Erhvervssygdomme anmeldes af læger og tandlæger.

Er du i tvivl om, hvorvidt du har følger efter en skade på dit arbejde, kan du altid via egen læge blive henvist til en arbejdsmedicinsk undersøgelse. Den kan fastslå, om der er en sammenhæng mellem dine helbredsmaessige problemer og dit arbejde.

Anmeldelse kan nemmest ske elektronisk eller via fortrykte blanketter. Har du problemer med at få anmeldt en skade, kan du altid henvende dig til Arbejdsskadestyrelsen (ask@ask.dk) og anmelde din skade.

Arbejdsskader skal anmeldes senest ét år efter, at skaden er opstået. Vær opmærksom på, at din skade først er korrekt anmeldt, når du har en kvittering fra arbejdsgiverens forsikringsselskab om at anmeldelse er modtaget. Det er vigtigt, at du er sikker på, at arbejdsskaden er anmeldt inden for denne frist. For selvom det er arbejdsgiverens ansvar, er det dig, det går ud over, fordi du mister din mulighed for erstatning.

Du kan altid søge hjælp i din faglige organisation i forbindelse med en arbejdsskadesag.

Yderligere information

Læs mere på Arbejdsskadestyrelsens hjemmeside (www.ask.dk). Her kan du finde en vejledning i, hvordan man anmelder arbejdsskader (www.aks.dk/sw3614.asp)



4. Støtte og vejledning

Mange problemer og konflikter kan løses af hjælper og bruger i fællesskab. Men nogle gange kan du have behov for at vende tingene med andre eller søge ekstern bistand.

En situation kan være gået lidt i hårdknude, fordi brugeren ikke vil anskaffe hjælpemidler, som du mener at have brug for. Måske har brugeren stillet krav, du ikke vil eller kan honorere. Eller du er simpelthen blevet usikker på, om du gør dit arbejde godt nok.

Et netværk mellem hjælpere vil være et godt sted at få vendt sådanne ting. Personalemøder, hvor brugeren og alle hjælperne mødes, er også et vigtigt forum. Nogle kommuner, men langt fra alle, dækker udgifterne til personalemøder. Ud over netværk og personalemøder er det ofte også muligt at bruge lidt tid sammen, når I skifter vagt. Mange handicaphjælpere vælger at bruge lidt af deres fritid på at få snakket med kollegerne.

Desværre er det ikke alle brugere, der bryder sig om, at hjælperne mødes. Prøv at argumentere for, at det er til alles bedste. I kan udvikle kompetencer og kvalifikationer samt give hinanden gensidig støtte. Det kan også være en fordel for brugeren. Skulle brugeren stadig være imod, er der ikke noget hverken juridisk eller etisk forkert i, at I alligevel mødes og udveksler erfaringer, så længe målet er at få skabt gode arbejdsforhold til gavn for både bruger og hjælper.

Tavshedspligt

I din ansættelseskontrakt kan der stå, at du har tavshedspligt. Men du må gerne snakke om dine arbejdsforhold, hvis det har en betydning for dit arbejde og arbejdsmiljø. Du skal selvfølgelig have omtanke og respekt for brugerens privatliv. Det betyder, at du fx ikke skal anvende brugerens forhold som "underholdning" i samværet med andre.

Deler du dine udfordringer og erfaringer via et elektronisk netværk, som i princippet er åbent for alle, skal du selvfølgelig have en særlig omtanke for, at ingen kan genkendes. Men er du til møde i en professionel sammenhæng, kan du tale mere frit, fordi de andre mødedeltagere er kolleger eller ledere, som også har tavshedspligt. Og det er vigtigt at få talt med nogen, hvis dine arbejdsforhold på den ene eller anden måde er belastende.

Netværk

Et netværk kan støtte deltagerne på flere måder:

- **Praktisk hjælp:** At dele ressourcer og faglige redskaber – generelt eller i konkrete situationer.
- **Følelsesmæssig støtte:** At dele frustrationer eller glæde ved arbejdet.
- **Nyttige informationer:** At dele vigtig information, gode råd og nye ideer.

- **Hjælp til bedømmelse:** At få og give feedback og diskutere hinandens virkelighedsopfattelse og adfærd.
- **Følelse af fællesskab:** At skabe et sammenhold og en støttende atmosfære.

Et netværk kan have flere former.

Et *elektronisk netværk* har den fordel, at du selv kan vælge, hvornår og hvor ofte du vil netværke. BAR SoSu har etableret et internetsted, www.mitnetværk.dk, hvor du kan etablere netværk med andre handicaphjælpere.

Et netværk kan også være en gruppe, hvor man mødes mere eller mindre fast for at udveksle erfaringer. I mødenetværk er det en god ide at have faste aftaler og en vis struktur/dagsorden for møderne. Gruppen kan være hjælpere til den samme bruger, men det kan også være et bredere netværk af brugere.

I Århus Kommune har man således etableret et netværk for hjælpere, som du kan læse mere om på www.handicaphjaelper-aarhus.dk.

Er du hjælper et andet sted, kan du evt. søge at danne et netværk via det elektroniske netværk www.mitnetværk.dk. Du kan også spørge kommunen eller formidlingsbureauet, om de kan hjælpe med at skabe kontakt til andre hjælpere.

Supervision

Supervision er en struktureret samtale, der er rettet mod at støtte op omkring en personlig og faglig udviklingsproces. Det kan handle om faglige

problemstillinger eller om dine egne personlige og følelsesmæssige dilemmaer og handlemåder.

Supervision kan hjælpe dig med at:

- Udvikle nye perspektiver på det daglige arbejde.
- Få nye handlemuligheder i forhold til et problem.
- Blive klogere på egen adfærd.
- Styrke faglighed og faglig identitet.
- Udvikle nye redskaber og metoder i arbejdet.
- Skabe mere arbejdsglæde og energi.
- Forebygge stress og udbændthed.

En *ekstern supervisor* er en udefrakommende person, der kan forholde sig neutralt til fremlagte problemstillinger. Supervisoren er trænet i metoder til konfliktløsning og har som regel også en specifik faglig indsigt i området. Du kan undersøge mulighederne i kommunen eller i formidlingsbureauet. Hvis der indgås aftale med en ekstern supervisor, bør det ske efter forudgående aftale med arbejdsgiveren.

Kollegial supervision betyder, at handicaphjælpere superviserer hinanden – typisk i regi af et fagligt netværk. Det har den fordel, at hjælperne har et godt kendskab til det daglige arbejde. Men det kræver, at nogle er trænete i supervisorsmetoden. En supervisorsproces er med til at udvikle deltagernes faglige og personlige kompetencer.

Supervision i forbindelse med brugere i langvarig krise. Hvis du arbejder hos en bruger, der er i permanent krise, fx på grund af angst, kan du måske have brug for rådgivning i, hvordan du tackler



situationen. Hjælperen må ikke involvere sig så meget i brugerens problemer, at vedkommende følelsesmæssigt kommer i klemme. Her kan det være nødvendigt med supervision fra fx en psykolog. Det er en god ide, at bruger og hjælper i fællesskab inddrager kommunens sagsbehandler.

Muligheden for at dække udgifter til supervision varierer fra kommune til kommune.

Genveje til viden om arbejdsmiljø

Netværk

Mit netværk

www.mitnetvaerk.dk

BAR Social & Sundheds elektroniske netværk udviklet for henholdsvis handicaphjælpere, dagplejere og familieplejere. Her kan du læse mere om arbejdsmiljø for handicaphjælpere.

Handicaphjælper

www.handicaphjaelper-aarhus.dk

Et elektronisk netværk for handicaphjælpere i Århus Kommune.

Viden om handicap

De Danske Handicaporganisationer

www.handicap.dk

Her kan du læse om handicappolitik og finde kontaktoplysninger på alle medlemsorganisationerne.

En national portal på handicapområdet

www.handicapportalen.dk

Portal der bredt dækker handicapområdet.

Hjælpemiddelinstitutet

www.hmi.dk

Indeholder en landsdækkende oversigt over hjælpemiddelcentraler. Her kan du bl.a. finde en hjælpemiddelbase, hvor du kan læse om forskellige hjælpemidler.

www.godadgang.dk

Hjemmeside for Foreningen Tilgængelighed for Alle. Hjemmesiden har en oversigt over virksomheder og institutioner, der er med i Mærkeordningen for Tilgængelighed. Det kan fx være museer, biografer, restauranter, badestrande og legepladser. Du kan slå et sted op og se en beskrivelse af tilgængeligheden.

www.ryk.dk

Hjemmeside for foreningen RYK – Rygmarvsskadede i Danmark. Denne side har ligesom God adgang en registrering af tilgængeligheden på en række offentlige steder – også nogle, der ikke er tilmeldt Mærkeordningen for Tilgængelighed.

Nogle formidlingsbureauer tilbyder kurser, supervision og ekspertbistand mod betaling.

Social- og sundhedsområdet

BAR Social & Sundhed

www.arbejdsmiljoweb.dk

Her finder du mere viden om arbejdsmiljø inden for social- og sundhedsområdet.

FOA – Fag og Arbejde

www.foa.dk

Her vil du bl.a. kunne finde de lokale afdelinger i forbundet FOA – Fag og Arbejde.

Kommunernes Landsforening

www.kl.dk

Her findes bl.a. KL's vejledning til kommunerne om handicaphjælperordninger. Søg på "handicaphjælper".

Arbejdsmiljø generelt

Arbejdstilsynet

www.at.dk

Her kan du finde love og regler om arbejdsmiljø. Her finder du også EASY – hvor du kan anmelde arbejdsskader elektronisk.

Arbejdsskadestyrelsen

www.ask.dk

Her kan du læse mere om arbejdsskader, og hvordan sagerne behandles.

Videncenter for Arbejdsmiljø

www.arbejdsmiljoviden.dk

Generel viden om arbejdsmiljø.

Sundhed generelt

Den nationale portal om sundhedsvæsenet

www.sundhed.dk

Publikationer

Eva Munk-Madsen: *Om handicaphjælperes arbejdsmiljø – en hjælperundersøgelse*, Udgivet af FOA – Fag og Arbejde. Kan bestilles via www.foa.dk.





Denne vejledning er skrevet til dig, der arbejder som handicapshjælper. Den handler om dit arbejdsmiljø i bred forstand. Det vil sige alt det, du bliver påvirket af, når du arbejder. Både de gode oplevelser og belastningerne. Både det psykiske og det fysiske arbejdsmiljø. Her kan du finde råd om, hvad du kan gøre for at få et bedre arbejdsmiljø.

Vejledningen opfordrer til, at du taler med brugeren om, hvad et godt arbejdsmiljø er. Læs evt. vejledningen sammen med brugeren eller de andre handicapshjælpere. Det giver jer et fælles udgangspunkt for at tale om, hvordan I sammen skaber nogle gode forhold. Kommunale sagsbehandlere, der fører tilsyn med hjælperordningen, vil også have glæde af vejledningen.

Køb materialet i www.arbejdsmiljobutikken.dk. Varenummer: 152076. Prisen er 25 kr.

Hent opdateringer samt pdf-version på

www.arbejdsmiljoweb.dk/handicaphjaelperensarbejdsmiljo.

Du kan finde yderligere information om arbejdsmiljø i den offentlige og finansielle sektor på www.arbejdsmiljoweb.dk.



BRANCHEARBEJDSMILJØRÅDET
Social & Sundhed

Arbejdsgivere og arbejdstagere inden for administrationsområdet i stat, amter og kommuner samarbejder om initiativer, der kan skabe et bedre fysisk og psykisk arbejdsmiljø.

Samarbejdet tager udgangspunkt i arbejdsmiljøloven og er formaliseret i Branchearbejdsmiljørådet Social & Sundhed. Branchearbejdsmiljørådet kortlægger branchernes særlige arbejdsmiljøproblemer og hjælper arbejdspladserne med at løse dem. Det sker blandt andet ved at udarbejde informations- og vejledningsmateriale, holde temamøder samt udvikle arbejdsmiljøkurser.

I Branchearbejdsmiljørådet Social & Sundhed deltager repræsentanter for KL, Danske Regioner, AC, Kost & Ernæringsforbundet, Dansk Sygeplejeråd, Danske Fysioterapeuter, BUPL, FOA – Fag og Arbejde og Socialpædagogerne.