



8. oktober 2014

Konflikter med brugere/pårørende og arbejdspress

FOA har i perioden den 9. til den 19. maj foretaget en undersøgelse blandt medlemmerne via forbundets elektroniske medlemspanel. 4.782 medlemmer blev inviteret til undersøgelsen, og heraf svarede 2.228, hvilket giver en svarprocent på 47. Dette notat indeholder dog kun svar fra erhvervsaktive medlemmer af panelet.

Hovedresultaterne fra undersøgelsen er:

- En femtedel (19 %) af FOAs medlemmer oplever, at der er flere konflikter med brugere/pårørende nu end for to år siden. Omkring halvdelen (48 %) mener, der er den samme mængde, og kun 6 procent mener, at der er færre konflikter.
- I undersøgelsen er medlemmerne blevet spurgt, hvor ofte de oplever konflikter med brugere/pårørende, fordi de pårørende/brugere synes, serviceniveauet er for lavt. 10 procent svarer, at de oplever konflikter ca. en gang om ugen eller oftere. 24 procent oplever konflikter en eller flere gange om måneden, 25 procent oplever konflikter sjældnere end en gang om måneden, og 32 procent oplever stort set aldrig konflikter med brugere/pårørende.
- En femtedel (17 %) af de deltagende medlemmer svarer, at de sjældent eller næsten aldrig/aldrig har tid nok til at udføre deres arbejde tilfredsstillende. En tredjedel (32 %) svarer, at de sommetider har tid nok, og den sidste halvdel (50 %) svarer, at de ofte eller altid har tid nok til at udføre deres arbejde tilfredsstillende.
- 6 ud af 10 (63 %) af de medlemmer, der næsten aldrig eller aldrig har tid nok til at udføre deres arbejde tilfredsstillende, oplever konflikter med brugere/pårørende mindst en gang om måneden om for lavt serviceniveau. Blandt de medlemmer, der svarer, at de altid har tid nok til at udføre deres arbejde tilfredsstillende, svarer blot 6 procent, at de oplever konflikter med brugere/pårørende mindst en gang om måneden.
- I forhold til medlemmer fra de andre sektorer føler medlemmer fra Social- og Sundhedssektoren i højere grad, at der er kommet flere konflikter nu end for to år siden, og de oplever i højere grad konflikter med brugere/pårørende, fordi de synes, serviceniveauet er for lavt.

Svarene på de enkelte spørgsmål følger på de næste sider.

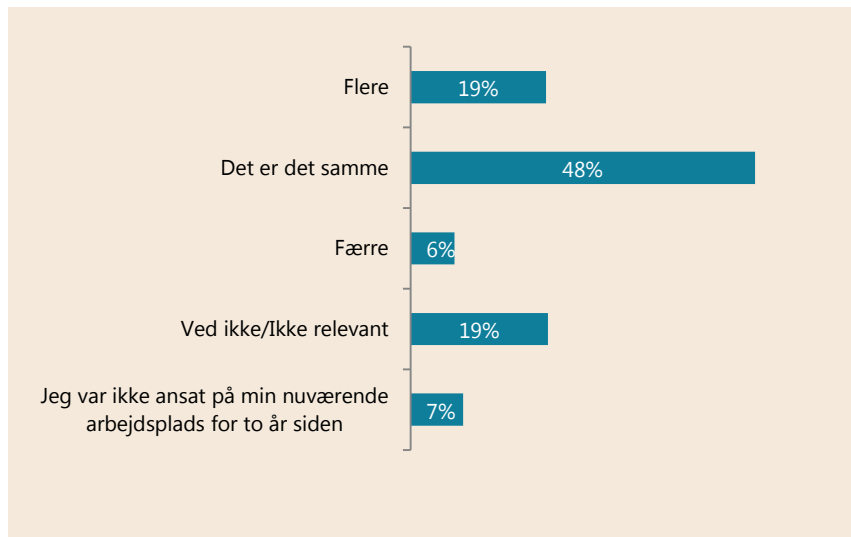
KONTAKT Rapport udarbejdet af:
FOA Kampagne og Analyse

Katrine Bonde Nielsen
Tlf. 46 97 23 85

Siff Gadgaard
Tlf. 46 97 23 16

Udvikling i konflikter med brugere/pårørende

Figur 1: Har du flere eller færre konflikter med brugere/pårørende nu end for to år siden?



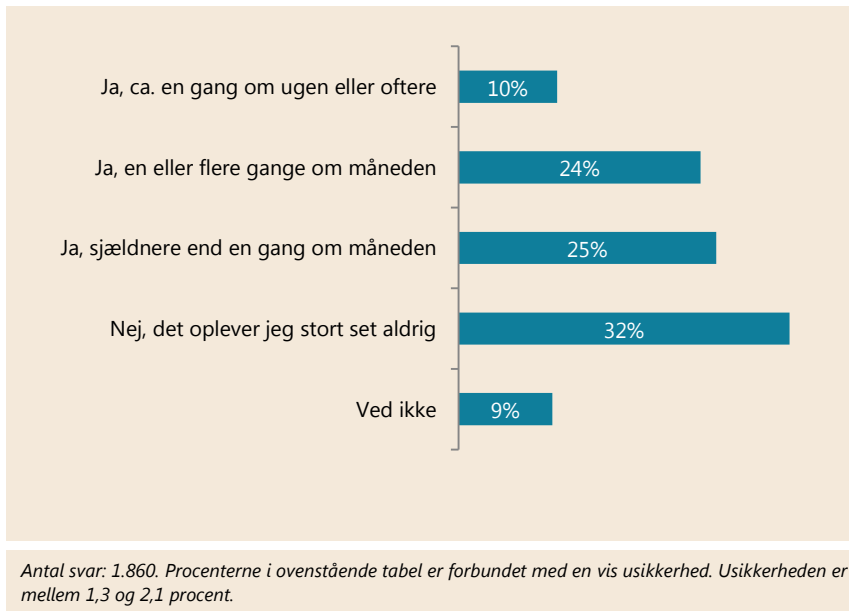
Antal svar: 1.861. Procenterne i den ovenstående figur er forbundet med en vis usikkerhed. Usikkerheden er mellem 1,1 og 2,3 procent.

Det fremgår af ovenstående figur 1, at omkring halvdelen (48 %) af de deltagende medlemmer svarer, at der er den samme mængde konflikter med brugere/pårørende som for to år siden.

En femtedel (19 %) svarer, at der er flere konflikter med brugere/pårørende i forhold til for 2 år siden. 6 procent svarer, at der er færre konflikter.

7 procent har ikke mulighed for at sammenligne, da de ikke arbejdede på deres nuværende arbejdsplads for to år siden. Og en femtedel (19 %) svarer "Ved ikke/ikke relevant" til spørgsmålet.

Figur 2: Oplever du konflikter med brugere/pårørende, fordi de synes, serviceniveauet er for lavt? 2014



Det fremgår af figur 2, at 6 ud af 10 (59 %) af de deltagende medlemmer har oplevet konflikter med brugere/pårørende, fordi de pårørende synes, at serviceniveauet er for lavt.

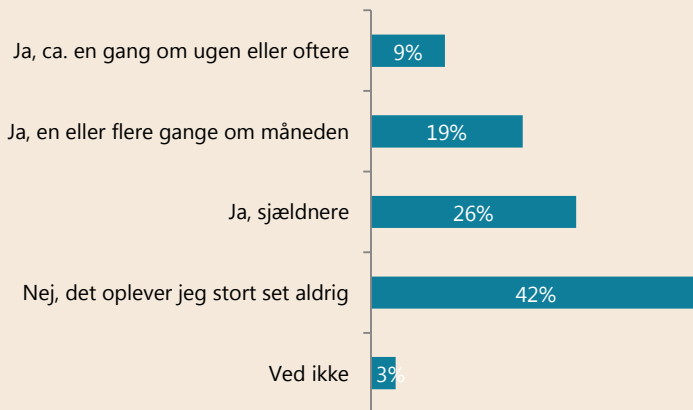
10 procent oplever dette ca. en gang om ugen eller oftere. En fjerdedel (24 %) oplever det en eller flere gange om måneden, og en fjerdedel (25 %) oplever det sjældnere end en gang om måneden.

3 ud af 10 (32 %) svarer, at de stort set aldrig har konflikter med brugere/pårørende, fordi de synes, serviceniveauet er for lavt.

9 procent svarer "Ved ikke".

Dette spørgsmål blev også stillet i 2010. Svarene ses i figur 3.

Figur 3: Oplever du konflikter med brugere/pårørende, fordi de synes, serviceniveauet er for lavt? 2010



Svarene er fra en FOA undersøgelse udsendt til forbundets elektroniske medlemspanel i juni 2010. Undersøgelsen handlede ud over dette spørgsmål om arbejdsmiljø generelt. Antal svar: 2.116. Procenterne i ovenstående tabel er forbundet med en vis usikkerhed. Usikkerheden er mellem 0,7 og 2,1 procent.

Der er kun få statistisk sikre afvigelser i svarene fra 2010 i forhold til svarene fra 2014.

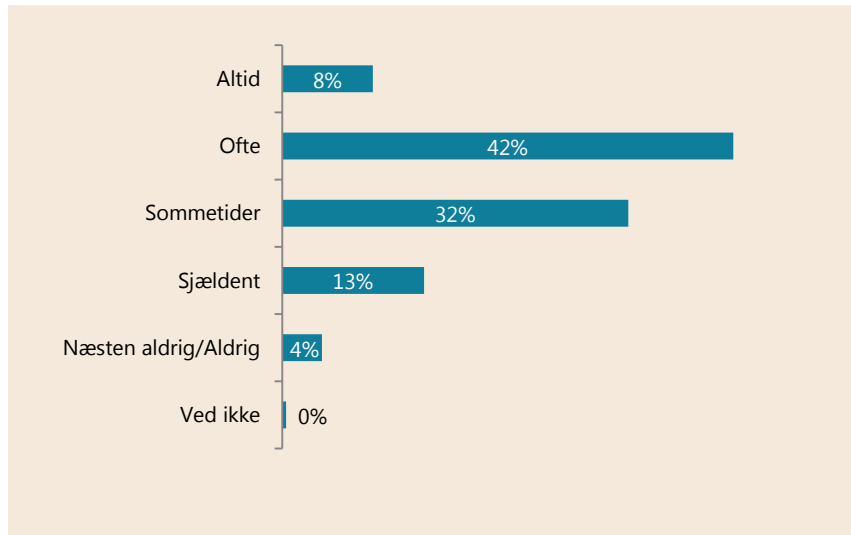
I 2014 er der flere, der har svaret at de oplever konflikter en eller flere gange om måneden. Det svarede 19 procent i 2010 og 24 procent i 2014. Forskellen er statistisk sikker.

I 2014 er der færre, der svarer, at de stort set aldrig oplever konflikter i forhold til i 2010. I 2014 svarer 32 procent at de stort set aldrig oplever konflikter, i 2010 svarede 42 procent dette. Forskellen er statistisk sikker.

Dog kan disse sammenhænge blandt andet skyldes, at en større andel svarer "Ved ikke" i 2014 i forhold til i 2010. I 2014 svarer 9 procent "Ved ikke", hvorimod kun 3 procent svarede "Ved ikke" i 2010.

Arbejdspress

Figur 4: Har du tid nok til at udføre dit arbejde tilfredsstillende?



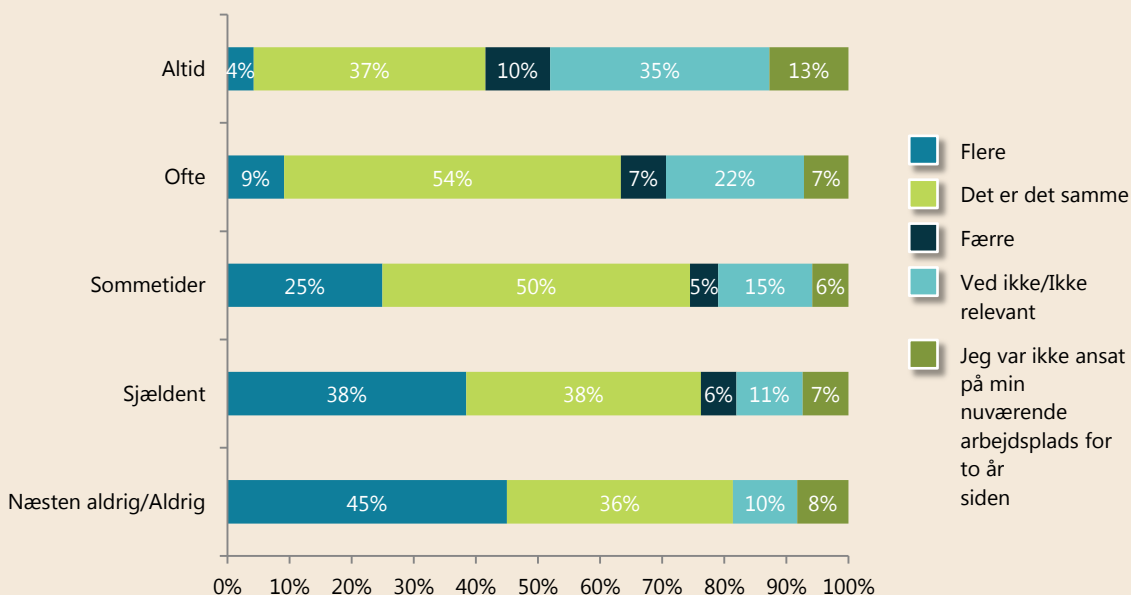
Antal svar: 1.863. Procenterne i den ovenstående figur er forbundet med en vis usikkerhed. Usikkerheden er mellem 0,3 og 2,2 procent.

Figur 3 viser, at halvdelen (50 %) af de deltagende medlemmer svarer, at de altid eller ofte har tid nok til at udføre deres arbejde tilfredsstillende. Det er dog kun 8 procent, der svarer altid.

En tredjedel (32 %) svarer at de sommetider har tid nok til at udføre arbejdet tilfredsstillende. 13 procent svarer, at de kun sjældent har tid nok til at udføre deres arbejde tilfredsstillende, og 4 procent svarer næsten aldrig eller aldrig.

Sammenhængen mellem konflikter og arbejdspress

**Figur 5: Har du flere eller færre konflikter med brugere/pårørende nu end for to år siden?
Krydset med: Har du tid nok til at udføre dit arbejde tilfredsstillende?**



Antal svar: 1.861. De syv, der har svaret "Ved ikke/ikke relevant" til om de mener der er flere eller færre konflikter med brugere/pårørende, er ikke medtaget i denne figur. Procenterne i ovenstående figur er forbundet med en vis usikkerhed. Usikkerheden er mellem 1,7 og 11,7 procent.

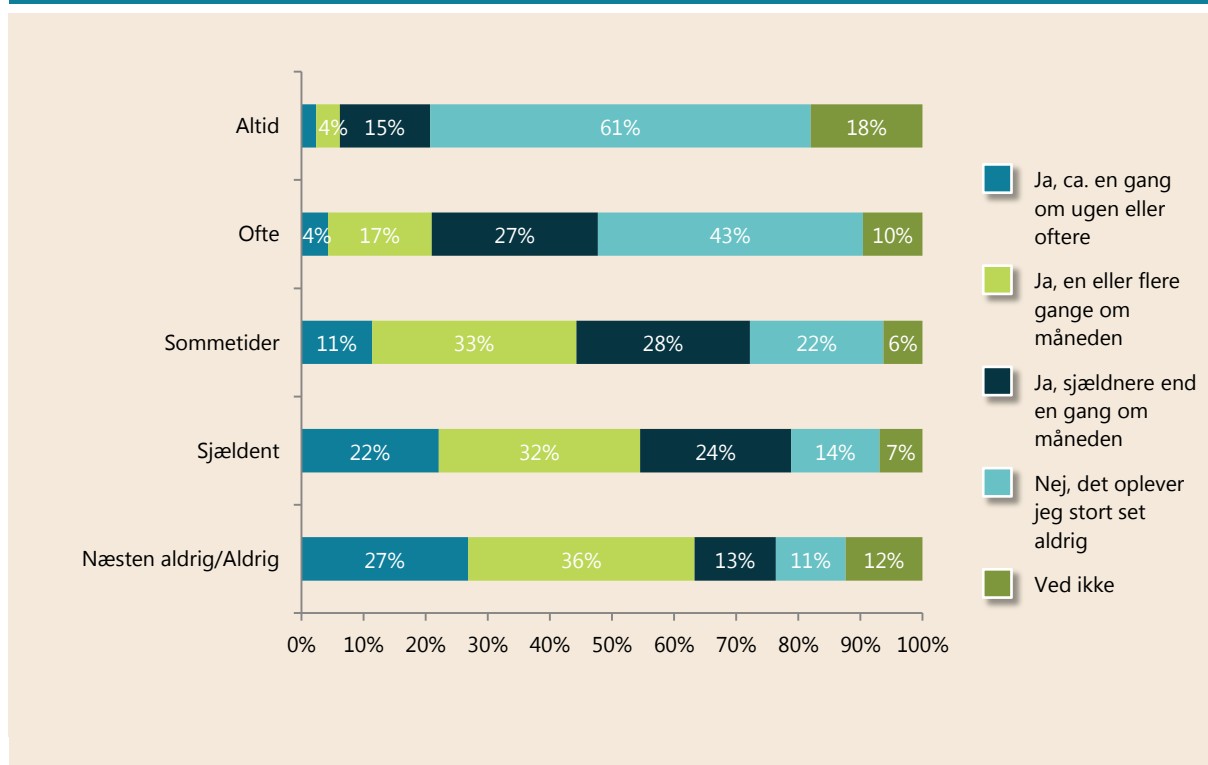
Figur 4 viser en tendens til, at de medlemmer, der i mindre grad føler, at de har tid nok til at udføre deres arbejde tilfredsstillende, i højere grad oplever flere konflikter med brugere/pårørende nu i forhold til for to år siden.

Af de medlemmer, der svarer, at de sjældent eller næsten aldrig/aldrig har tid nok til at udføre deres arbejde tilfredsstillende, svarer henholdsvis 38 og 45 procent, at de oplever flere konflikter med brugere/pårørende i forhold til for to år siden.

Blandt de medlemmer, der svarer, at de altid eller ofte har tid nok til at udfører deres arbejde tilfredsstillende svarer henholdsvis 4 og 9 procent, at de mener der er flere konflikter med brugere/pårørende.

De medlemmer, der svarer, at de sommetider har tid nok til at udføre deres arbejde tilfredsstillende, svarer 25 procent, at de mener der er flere konflikter med brugere/pårørende i forhold til for to år siden.

Figur 6: Oplever du konflikter med brugere/pårørende, fordi de synes, serviceniveauet er for lavt? Krydset med: Har du tid nok til at udføre dit arbejde tilfredsstillende?



Antal svar: 1.860. De syv, der har svaret "Ved ikke/ikke relevant" til om de mener der er flere eller færre konflikter med brugere/pårørende, er ikke medtaget i denne figur. Procenterne i ovenstående tabel er forbundet med en vis usikkerhed. Usikkerheden er mellem 1,4 og 11,4 procent.

Ud fra figur 5 kan der ses en tendens til, at de medlemmer, der i mindre grad føler, at de har tid nok til at gøre deres arbejde tilfredsstillende, også i højere grad oplever konflikter med brugere/pårørende, fordi de synes, serviceniveauet er for lavt.

Det fremgår, at 6 ud af 10 (63 %) af de medlemmer, der næsten aldrig eller aldrig har tid nok til at udføre deres arbejde tilfredsstillende, oplever konflikter med brugere/pårørende mindst en gang om måneden. Af disse svarer 27 procent, at de oplever konflikter ca. en gang om ugen eller oftere, og 36 procent svarer, at de oplever konflikter en eller flere gange om måneden.

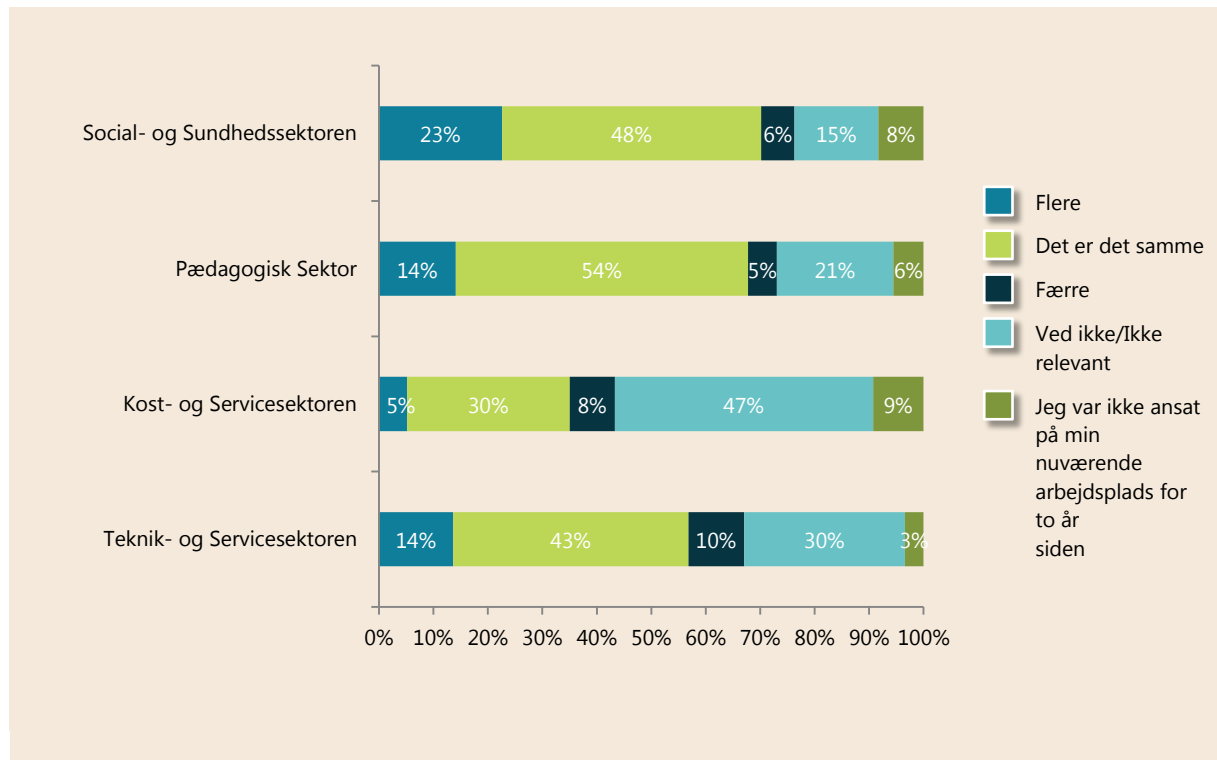
Blandt de medlemmer, der svarer, at de altid har tid nok til at udføre deres arbejde tilfredsstillende, svarer blot 6 procent, at de oplever konflikter med pårørende mindst en gang om måneden. 6 ud af 10 (61 %) svarer derimod, at de stort set aldrig oplever konflikter med pårørende, fordi de synes, serviceniveauet er for lavt.

Af de medlemmer, der svarer, at de sjældent eller sommetider har tid nok til at udføre deres arbejde tilfredsstillende, svarer henholdsvis 54 procent og 44 procent, at de oplever konflikter med brugere/pårørende mindst en gang om måneden, fordi de synes, serviceniveauet er for lavt.

Blandt de medlemmer, der svarer, at de ofte har tid nok til at udføre deres arbejde tilfredsstillende, svarer en femtedel (21 %), at de oplever konflikter med brugere/pårørende mindst en gang om måneden.

Konflikter med brugere/pårørende i forhold til sektor

**Figur 7: Har du flere eller færre konflikter med brugere/pårørende nu end for to år siden?
Krydset med: Sektor**



Antal svar: 1.856. Tre medlemmer er angivet uden sektor og er derfor ikke medtaget i ovenstående tabel. Procenterne i ovenstående figur er forbundet med en vis usikkerhed. Usikkerheden er mellem 1,3 og 9,9 procent.

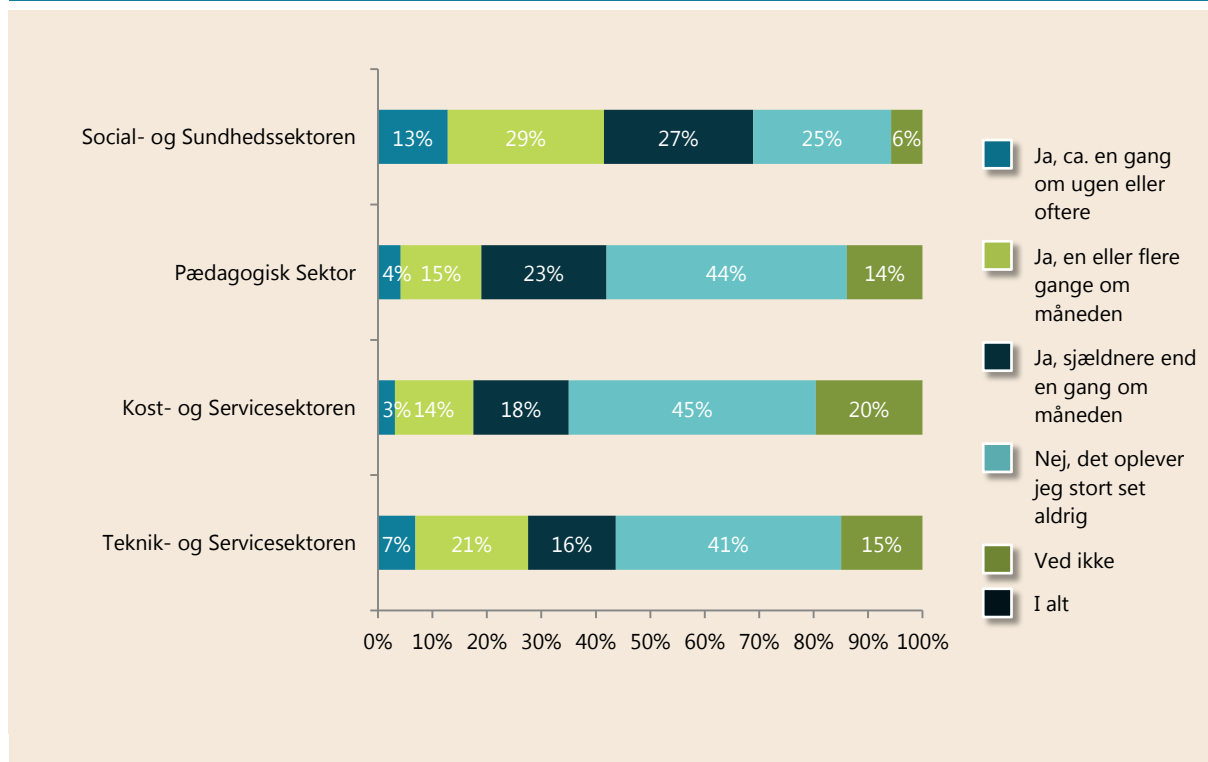
Den ovenstående figur viser, at det særligt er medlemmer fra Social- og Sundhedssektoren, der oplever flere konflikter med brugere/pårørende nu i forhold til for to år siden.

Blandt medlemmer fra Social- og Sundhedssektoren svarer 23 procent, at de oplever flere konflikter. Det kan skyldes, at de arbejdsopgaver, der typisk udføres i Social- og Sundhedssektoren, involverer tæt kontakt med såvel brugere som pårørende i følsomme og vigtige perioder i brugerne og de pårørendes liv.

I såvel Pædagogisk Sektor som i Teknik- og Servicesektoren svarer 14 procent, at de oplever flere konflikter med brugere/pårørende nu i forhold til for to år siden.

I Kost- og Servicesektoren svarer 5 procent, at de oplever flere konflikter. Der er en stor andel (47 %) i Kost- og Servicesektoren, der svarer "Ved ikke/ikke relevant". Det kan skyldes, at den type arbejde medlemmerne i denne sektor typisk udfører, som rengøring eller køkkenarbejde, i mindre grad involverer direkte kontakt med brugere og i særdeleshed mindre kontakt med pårørende.

Figur 8: Oplever du konflikter med brugere/pårørende, fordi de synes, serviceniveauet er for lavt? Krydset med: Sektor



Antal svar: 1.855. Tre medlemmer er angivet uden sektor og er derfor ikke medtaget i ovenstående tabel. Procenterne i ovenstående figur er forbundet med en vis usikkerhed. Usikkerheden er mellem 1,3 og 9,9procent.

Figur 7 viser en tendens til, at medlemmer fra Social- og Sundhedssektoren i højere grad oplever konflikter med brugere/pårørende, fordi de synes, serviceniveauet er for lavt.

Blandt medlemmerne fra Social- og Sundhedssektoren har blot en fjerdedel (25 %) svaret, at de stort set aldrig oplever konflikter med brugere/pårørende, fordi de synes, serviceniveauet er for lavt. Blandt medlemmerne fra de andre sektorer svarer en større andel på henholdsvis 44, 45 og 41 procent, at de stort set aldrig oplever konflikter med brugere/pårørende, fordi de mener, serviceniveauet er for lavt.

13 procent af medlemmerne fra Social- og Sundhedssektoren har svaret, at de oplever konflikter ca. en gang om ugen, 29 procent har svaret, at de oplevet det en eller flere gange om måneden og 27 procent har svaret, at de oplever det sjældnere end en gang om måneden.

Uddybende kommentarer

Efter spørgsmålet om konflikter med brugere/pårørende havde de deltagende medlemmer mulighed for at komme med yderligere kommentarer. Det har 122 deltagere benyttet sig af.

Mange af de deltagende medlemmer, omkring 30, nævner, at brugere og pårørende i høj grad er krævende og stiller store krav til den service, de eller deres pårørende modtager. Mange nævner, at det især er de pårørende, der til tider stiller urealistiske krav.

En social- og sundhedsassistent, der arbejder på et rehabiliteringscenter, nævner:

Både pårørende og brugere af systemet er i dag meget bevidste om at stille krav - også urealistiske krav. De vil have noget for deres skattepenge!

Social- og Sundhedsassistent på et rehabiliteringscenter

En social- og sundhedsassistent, der arbejder på et plejehjem, beskriver yderligere:

Jeg oplever ikke nødvendigvis et lavere serviceniveau, blot højere og ofte urealistiske forventninger fra de pårørendes side.

Social- og sundhedsassistent, der arbejder på et plejehjem

Dog er der også mange, omkring 25, der kommenterer, at serviceniveauet er faldet, hvilket skaber grobund for mange konflikter mellem medarbejdere og brugere/pårørende.

En social- og sundhedsassistent, der arbejder i socialpsykiatrien, skriver således:

Konflikter opstår ofte, fordi vi netop er for få til at udføre arbejdet forsvarligt/godt nok. Det er politisk besluttet, at vi er skåret så langt ned, og et politisk ansvar, som politikerne hele tiden forsøger at løbe fra.

Der kan IKKE skæres mere i budgetterne på det sociale område, og vi kan IKKE være færre på arbejde. Vi løber stærkt. Brugerne bliver frustrerede over den manglende tid. Vi, som personale, kører ned psykisk.

Social- og Sundhedsassistent, der arbejder i socialpsykiatrien

I den forbindelse nævner flere dog også, at brugere og pårørende ofte har forståelse for travlhed blandt personalet. Men at frustrationer skaber konflikter.

En sygehjælper, der arbejder i hjemmeplejen beskriver eksempelvis:

Jeg har ikke konflikter med brugere eller pårørende, men oplever ofte at de ikke forstår, at der ikke er bevilget mere hjælp, end det er tilfældet. I den situation er det svært at være loyal over for sin arbejdsgiver, når man godt kan se problemet.

Sygehjælper, der arbejder i hjemmeplejen

Flere nævner, at det kan være hårdt at tage i mod kritik fra brugere/pårørende, selvom det ikke er medarbejderens skyld, at serviceniveauet mindskes som følge af nedskæringer.

En pædagogmedhjælper, der arbejder i en daginstitution eller SFO, beskriver:

Der kommer indimellem sure opstød fra forældre, selvom de godt ved, hvor pressede vi er angående normering. Men jeg forstår det delvist godt, da det er deres børn, det går ud over, og der er vi jo de nærmeste at give skylden og kritikken til i den givne situation.

Men det er hårdt at tage imod, når vi ikke kan få lov og tid til at udføre vores arbejde, som vi er fantastisk gode til, hvis vi ellers havde tiden og ressourcerne. Vi har jo selv børn og kan føle med dem.

Pædagogmedhjælper, der arbejder i en daginstitution eller SFO

Slutteligt nævner omkring 10 at de er frustrerede over ledelsens håndtering af klager og konflikter.

En social- og sundhedsassistent, der arbejder på et plejehjem, skriver:

Det er ofte medarbejdere, som må stå til måls for pårørendes frustrationer, da ledelsen ikke tager ansvar.

Social- og Sundhedsassistent, der arbejder på et plejehjem



Metode

Indsamlingsperiode

Undersøgelsen blev gennemført i dagene 9.-19. maj 2014. Medlemmerne fik en påmindelse i perioden.

Indsamlingsmetode

Data er indsamlet via en spørgeskemaundersøgelse sendt ud til medlemmer af forbundets medlemspanel.

Dette notat indeholder svarerene på de spørgsmål, der omhandler konflikter med pårørende og arbejdspres. Ud over disse spørgsmål indeholdt undersøgelsen emnerne: ulighed, kollegaskab, kost til ældre, følelsesmæssig belastning i arbejdet, læsekurser, alenetid med børn, personalemøder og forældresamtaler.

Målgruppen

Samtlige 4.920 medlemmer af forbundets medlemspanel blev inviteret til undersøgelsen pr. mail. Spørgsmålene om konflikter med pårørende og arbejdspres blev kun stillet til erhvervsaktive medlemmer, hvorfor det kun er deres svar, der indgår i dette notat.

Antal besvarelser og svarprocent

138 mails nåede imidlertid ikke frem, så det reelle antal inviterede var 4.782. 2.088 medlemmer gennemførte undersøgelsen fuldt ud, og 140 afgav nogen svar. Den samlede svarprocent var 47.

Vægtning af data

Der er vægtet for sektortilhørsforhold i alle tabeller. Med undtagelse af dem, der er opdelt efter sektor.